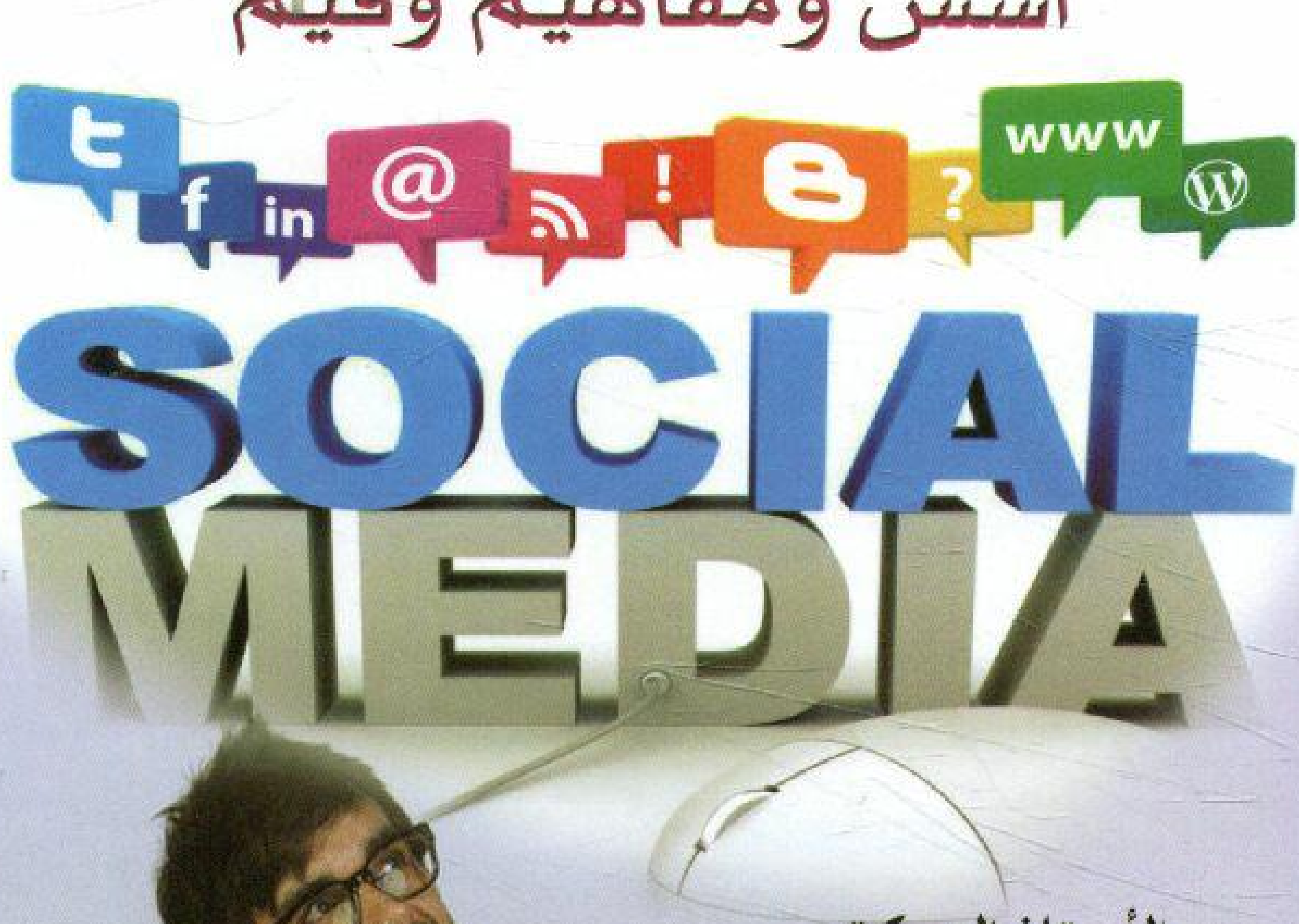
مهارات التواصل الإجتماعي

أسس ومفاهيم وقيم





الأستاذ الدكتور
صالح العلي



دار الحامد للنشر والتوزيع

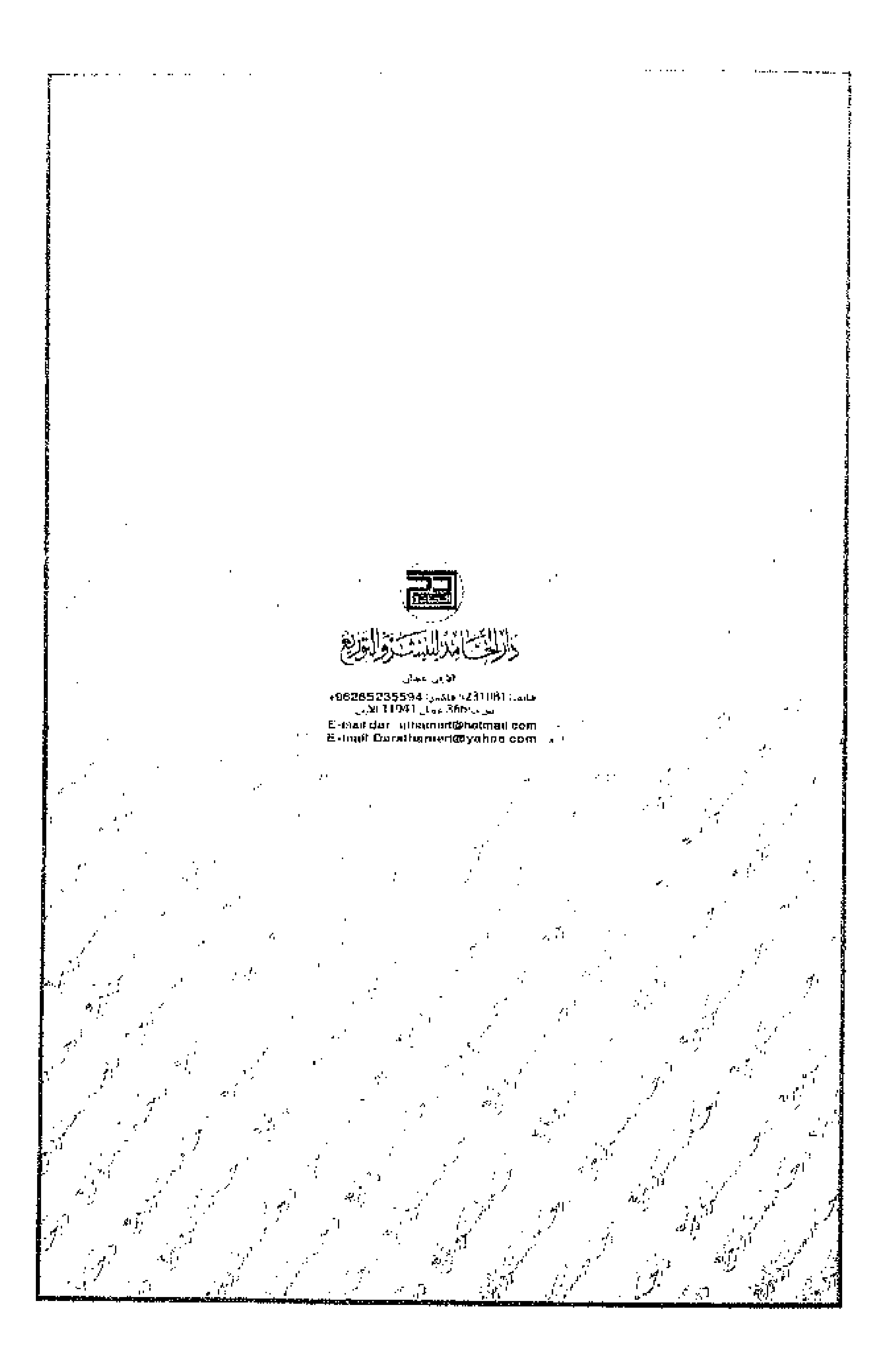
الأردن - عمان

هاتف 5231081 فاكس 96265235594+

ص.ب 366 عمان 11941 الأردن

E-mail dar_aihamad@hotmail.com

E-mail Daralhamed@yahoo.com


دار الحامد للنشر والتوزيع
الأردن - عمان
+96265235594



مهارات التواصل

الاجتماعي

أسس، مفاهيم وقيم

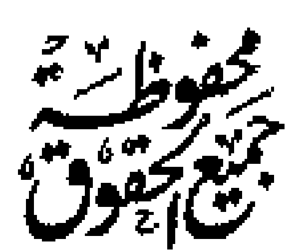
مهارات التواصل الاجتماعي

أسس، مفاهيم وقيم

الأستاذ الدكتور

صالح العلي





رقم التصنيف : 302.2

المؤلف ومن هو في حكمه : صالح محمد العلي.

عنوان الكتاب : مهارات التواصل الاجتماعي.

رقم الإيداع : 2014/8/3637

الواصفات : الاتصال//الاتصال الجماهيري

بيانات الناشر : عمان – دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع

(ردمك) ISBN 978-9957-32-878-8

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية.

الطبعة الأولى 2015-1436هـ



دار الحامد للنشر والتوزيع

الأردن-عمان-شفا بدران-شارع العرب مقابل جامعة العلوم التطبيقية

هاتف: 5231081 6 962+ فاكس: 5235594 6 962+

ص.ب. (366) الرمز البريدي: (11941) عمان-الأردن

www.daralhamed.net

E-mail : daralhamed@yahoo.com


وَقُل رَّبِّ زِدۡنِي عِلۡمٗا ١١٤
[طه:114]

المحتويات

الفصل الثالث

الفصل الرابع

الفصل الخامس

المقدمة

التواصل الاجتماعي هو مقياس لكيفية تضافر الناس وتفاعلهم مع بعضهم البعض. وعلى المستوى الفردي، يتضمن التواصل الاجتماعي نوعية وعدد العلاقات التي تربط الفرد بالآخرين في الدائرة الاجتماعية التي تشمل العائلة والأصدقاء والمعارف. وبعيدًا عن مفاهيم المستوى الفردي هذه، فإنه يتضمن علاقات تتخطى الدوائر الاجتماعية للفرد وحتى المجتمعات الأخرى. ويقدم هذا التواصل، الذي يمثل واحدًا من العديد من عوامل التماسك في المجتمع، مزايا لكل من الأفراد والمجتمع.

وفي بعض الأحيان، تستعين عمليات المسح القائمة على السكان بأسئلة نوعية للمساعدة في استيعاب مستوى التواصل الاجتماعي في المجتمعات.

وحاولنا جاهدين من خلال هذا الكتاب ان نسلط الضوء على بعض المفاهيم والاسس العملية وانظريات المختلفة المرتبطة بالتواصل بشكل عام.

وفي هذا الكتاب حاول الباحث الربط بين التواصل والاضطرابات المرتبطة به من خلال التنشئة الاجتماعية والمؤسسات الاجتماعية المختلفة المهتمة بالتواصل بين الافراد والمجتمعات والثقافات المختلفة.

وتم تسليط الضوء على بعض الحالات الانفعالية الخاصة لما لها علاقة وطيدة بعملية التواصل ودور الاتصال الجماهيري و تقنيات الشبكات الاجتماعية على الانترنت بعملية التواصل.

ويجدر الاشارة ان الباحث حاول جاهدا الرجوع الى المصادر والكتب والابحاث المنشورة سابقا خاصة على شبكة الانترنت وكانت – بعد الشكر الجزيل لاصحابها – قيمة ومفيدة لهذا الكتاب.

والله من وراء القصد

الفصل الأول

مهارات التواصل الاجتماعية

الفصل الأول

مهارات التواصل الاجتماعية

مهارات التواصل الاجتماعية:

مهارات التواصل الاجتماعية هي أي مهارة تمكن الإنسان من التفاعل والتواصل مع الآخرين، ومن خلالها تظهر الأعراف والعلاقات الاجتماعية بعدة صور لفظية وغير لفظية. وتسمى العملية التي يجري بها تلقي هذه المهارات بالتنشئة الاجتماعية. كما يوجد مصطلح المهارات الشخصية ويُشار إليه أيضاً بالمهارات البشرية أو بمهارات التواصل؛ تُعرّف بأنها المهارات التي يستخدمها أي شخص ويوظفها ليتفاعل ويتواصل مع الآخرين، وتشمل هذه المهارات مهارة الإقناع، والاستماع الفعّال، ومهارة التفويض والقيادة.

ويستخدم مصطلح "المهارات الشخصية" غالباً في سياق النصوص الاقتصادية أو التي تُعنى بإدارة الأعمال؛ بحيث تشير إلى مقياس قدرة الشخص وأدائه من منظور تواصله الاجتماعي وتفاعله مع الآخرين في ظل المؤسسة التي يعمل بها، وهي بذلك تسلط الضوء على كيفية تواصل الأفراد مع بعضهم البعض.

أسباب اضطراب مهارات التواصل:

يظهر جلياً أن مهارات التواصل الاجتماعية لا تتحقق في الأشخاص الذين يعانون من إدمان على الكحول وذلك ناجماً عما تسببه الكحول من التسمم العصبي في منطقة الدماغ؛ وخاصة الناصية "القشرة الأمامية للفص الجبهي"، فالإفراط في الكحول يتسبب في ضعف العديد من المهارات الاجتماعية منها: العجز في استيعاب الملامح التعبيرية للوجه، واضطراب في تمييز الأصوات اللغوية، وقصور في نظرية العقل، بالإضافة إلى عدم القدرة على فهم التعابير الفكاهية واستيعاب مدلولاتها. ويصيب القصور في مهارات التواصل الاجتماعية أيضاً الأشخاص الذين

يعانون من اضطرابات طيف الكحول الجنينية(FASD) ، حيث تلازم الأعراض لتلك الاضطرابات فترة حياة الأشخاص المصابين وقد تسوء الحالة مع مرور الوقت لتؤثر في وظائف الدماغ أثناء مرحلة الشيخوخة.

قصور الحركة وفرط الانتباه (ADHD):

بالنظر إلى الأطفال المصابين بفرط الحركة فإننا نجد أن النصف منهم يعانون من تجنب قرنائهم في السن لهم بما يزيد عن غير المصابين بنسبة تتراوح بين 10- 15%. أما المراهقين المصابين بفرط الحركة وقصور الانتباه فيصعب عليهم كذلك تكوين صداقات قوية وعلاقات مع الآخرين إلا أن ذلك قد لا يستمر وسرعان ما يزول عند نضجوهم وانتقالهم إلى مرحلة الشباب واختلاطهم ببيئات العمل المختلفة. وقد يواجه العديد من المصابين بقصور الانتباه وفرط الحركة في مرحلتي الثانوية والجامعية من صعوبات في استمرار علاقاتهم العاطفية. .ومن جانب آخر تساهم مهارات التواصل الاجتماعية والعلاج السلوكي إيجاباً في الحد من بعض مضاعفات فرط الحركة والتي من أهمها تكوين صداقات مع أشخاص أسوياء لا يعانون أي اضطرابات أو أعراض مرضية مشابهة لفرط الحركة ويساعدوهم في تجنب السلوكيات المنحرفة. وعادة ما تتسبب ضعف العلاقات والروابط مع أقرانائهم بالاكتئاب الحاد، وازدياد معدل الجرائم، وضعف في المستوى الدراسي والإدمان على المواد المخدرة. ويواجه المراهقين المصابين بقصور الانتباه وفرط الحركة صعوبات في الحفاظ على علاقاتهم وصداقاتهم بسبب تشتت الانتباه لديهم الذي يتسبب في عجزهم عن التواصل اللفظي ولغة الجسد، وهما وسيلتان بالغتا الأهمية في وسائل التواصل الاجتماعي في مرحلة المراهقة، كما قد يشعر المصابين منهم بنظرات الشفقة من أقرانهم ويشعرون بالضعف وعدم النضج. أما من جانب العلاقات العاطفية مع الجنس الآخر فالمصابين بهذه المتلازمة يواجهون صعوبات في مرحلة دراستهم الثانوية والجامعية بسبب قصر الانتباه لديهم وعجزهم عن

استخدام لغة الجسد مثل إشارات الغزل، ونبرات الصوت والتي ربما يخطئ فيها ويسيء الشخص الآخر فهمه ويُتهم بالاندفاعية والتهور.

التوحد:

إن الأشخاص المصابين باضطرابات مرض التوحد مثل متلازمة أسبرجر يواجهون غالباً صعوبات في مهارات التواصل الاجتماعية، وهي نتيجة لقصور في نظرية العقل التي تعرف بأنها قدرة الإنسان في إدراك المشاعر والتعبيرات العاطفية الصادرة من الآخرين. والكثير من المصابين بالتوحّد يعانون من أعراض فرط الحساسية مثل الاهتمام المبالغ ببعض النشاطات والمجالات، وعجز في إتمام المحادثات، بالإضافة إلى اضطرابات في التواصل غير اللفظي وعجز في تواصل لغة العيون ولغة الجسد.

العلاج السلوكي:

يعرف علماء النفس السلوكي مهارات التواصل الاجتماعية بأنها سلوكيات مكتسبة تحقق التكاتف الاجتماعي. ووفقاً لرأي كلاً من سشنيدر وبايرن (1985) اللذان أجريا التحاليل ما ورائية لخطوات التمرين على المهارات الاجتماعية (شملت 51 دراسة) فقد نتج أن خطوات الاشتراط الإجرائي للتدريب على المهارات الاجتماعية تتصدر قائمة حجم الأثر الأكبر، يليها التعلم بالملاحظة، ثم التمرين، ثم أساليب المعرفة الاجتماعية. ويفضل خبراء السلوك استخدام مصطلح "المهارات السلوكية" للإشارة إلى المهارات الاجتماعية، حيث لا يقتصر ممارسة المهارات السلوكية على تعزيز المهارات الاجتماعية فقط بل وأيضاً مهارات أخرى مطلوبة أثناء التعامل مع مختلف المجتمعات بما في ذلك علاج الإدمان الجماعي كما في النهج العلمي لإصلاح المجتمع وتدريب الأسرة.

وبالإضافة إلى ذلك يُنصح بالتمرس على المهارات السلوكية للأشخاص الذين يعانون من اضطرابات الشخصية الحدية، والاكتئاب، واضطرابات النمائية

(التطورية) ويسعى علماء النفس السلوكي من المنظور النموذجي في تطـوير مـا يعرف "بمهارات المرحلة الانتقالية"؛ وهي المهارات الرئيسة التي تدفع الشخصـية للتكيف والانفتاح على مختلف البيئات والظروف. ويشيرون إلى أن سبب اهتمامهم بهذا النوع من المهارات يعود إلى أحد الأساليب المتبعة في التعامل حيث يسـتطيع الإنسان أن يواجه مختلف المشاكل الاجتماعية ويقلل الضغوطات والمصادمات مما يواجهه، كما يرفع فرص تصحيح هذه الأخطاء وتعديلها من خلال ما يملكـه مـن المهارات السليمة.

وتقول ليديسما: "يمكن قياس المهارات الاجتماعية من خلال الطريقـة التـي تتعامل بها مع الآخرين وردات الفعل لتصرفاتهم المختلفة. فطريقة التعامـل مـع الأشخاص المحيطين بك يعد أمراً هاماً، لذا يوجد العديد من الاختيارات التي سوف تساعدك على التعرف على الإحاطة بأنماط الشخصية التي ينبغي أن تتصف بهـا أمام هؤلاء الأشخاص. وإن كنت تظن أن هناك خللاً في تصـرفاتك فـاعلم أنـك بحاجة إلى إجراء هذا الاختبار. وبالرغم من أنه يساعدك جزئياً إلا أنه يعد دليلاً لك في تطوير شخصيتك وتوجيهها على نحو إيجابي أثناء مواجهتك لمختلف المواقـف والأشخاص".

اختلافات علمية:

لقد أثار مفهوم مهارات التواصل الاجتماعية جدلاً وتساؤلات لعـدة أعـوام، حيث كان الإشكال يدور في مدى الحاجة لاستجابة الشخص، أو في مدى فعالية ردة فعل الشخص في موقف ما لتحقيق هدفاً محدداً. ومن ذلك صمم العـالم رايمونـد رومانز Raymond Romanczy نموذجاً لقياس لمستوى المهـارات الاجتمـاعي المكتسبة عند لأطفال الذين يعانون من التوحّد.

التنشئة الاجتماعية:

التنشئة الاجتماعية من أهم للعمليات تأثيراً على الأبناء في مختلف مراحلهم العمرية، لما لها من دور أساسي في تشكيل شخصياتهم وتكاملها، وهي تعد إحدى عمليات التعلم التي عن طريقها يكتسب الأبناء العادات والتقاليد والاتجاهات والقيم السائدة في بيئتهم الاجتماعية التي يعيشون فيها، وعملية التنشئة الاجتماعية تتم من خلال وسائط متعددة، وتعد الأسرة أهم هذه الوسائط فالأبناء يتلقون عنها مختلف المهارات والمعارف الأولية كما أنها تعد بمثابة الرقيب على وسائط التنشئة الاخرى، ويبرز دورها- الأسرة – في توجيه وإرشاد الأبناء من خلال عدة أساليب تتبعها في تنشئة الأبناء، وهذه الأساليب قد تكون سويه أو غير ذلك وكلا منهما ينعكس على شخصية الأبناء وسلوكهم سواء بالإيجاب أو السلب. وإذا كانت الأسرة من خلال دورها، كأهم وسيط من وسائط التنشئة تسهم في تشكيل سلوك الأبناء، فأنه لا يمكن انكار دور المناخ الاجتماعي الذي تعيش فيه الأسرة سواء أكان مجتمعا محليا أومجاورة سكنية وما يتسم به من بعض الصفات والخصائص والثقافة الفرعية التي تميزه عن غيره من سائر المجتمعات، والتي يكون لها –في اعتقاد الباحث – تأثير لا يقل أهمية عن دور الأسرة على افرادها بمعنى:أن المناخ الاجتماعي يسهم بما لا يدعوا للشك في تبنى أساليب معينة في التنشئة الاجتماعية تختلف من مكان لآخر.

تعريف البعد الاجتماعي للتنشئة الاجتماعية:

انها العملية التى تتعلق بتعلم الفرد من الجيل الجديد كيف يسلكون فى المواقف الاجتماعية المختلفة على اساس مايتوقعه منهم المجتمع الذى ينشئون فيه وتحديد هذا المجتمع ضمن الاطار العام له. ويختلف البعد الاجتماعى عن البعد النفسي للتنشئة الاجتماعية فالبعد الاجتماعى يرتبط بالظواهر الاجتماعية مثل تقسيم والصراع الاجتماعى بينما البعد النفسى يرتبط بميول الانسان واتجاهاته.

تعريف التنشئة الاجتماعية:

هي تربية الفرد وتوجيهه والاشراف على سلوكه وتلقينه لغة الجماعه التـى ينتمي اليها وتعويده على الأخذ بعاداتهم وتقاليدهم ونظم حياتهم والاستجابة للمؤثرات الخاصة بهم والرضا باحكمهم والسير ضمن الاطار الذى يرضونه للوصول الـى الاهداف التى يؤمنون بها بحيث يصبح جزء منها وغير بعيد عنهم ويفكـر مـثلهم ويشعر بشعورهم ويحس بما يحسون به ويصبح واحداً منهم.

نظرة بعض المفكرين للتنشئة الاجتماعية:

ابن خلدون: تقوم وجهة نظر ابن خلدون على ضرورة تعلم الطفـل القـران الكريم من حداثته, كما قال أن القسوة فى معاملة الاطفـال تـدعوهم الـى المكـر والخبث والخديعة.

الغزالى: ذكر الغزالى فى كتابه (احياء علوم الدين) وجوب مراعاة الاعتدال فى تأديب الصبي وابعاده عن اصحاب السوء وعدم التساهل معه فى المعامله كذلك عدم تدليله, واوصى بشغل وقت فرغ الصبى بالقراءه واحاديث الـبلاد واخبارهـا وبقراءة القران الكريم, وحض الاباء بتخويف ابناءهم من السرقة واعمال الحرام.

ابن سينا: يقول ابن سينا (يجب على والد الصبى ان يبعده عن قبائح الافعال, ومعايب العادات بالترهيب والترغيب والتوبيخ. وان احتاج الى الضـرب فلـيكن) واواصل كلامه (وإذا وعى الصبى فانه يلقن معالم الدين وحفظ القران الكريم. فاذا فرغ الصبى من صناعته فاله يزوج لكى لاتتلاعب به الشهوات).

افلاطون: ذكر افلاطون فى المدينه الفاضله بعض الاراء فى تربيـة الاولاد فيقول (يجب على الذين يتولون بناء المجتمع المنشود أن يختاروا من بين الاحداث الصغار ذوى الاستعداد الحربى. فيجعلون منهم مجموعة مستقلة يتعهدونها بالتربية البدنية فتنشا منهم مجموعة قوية كما يغذون نفسهم بالاداب والفنون. وتكون التربية بالنسبة لهولاء الصغارجميعا واحده الى من الثامنه عشـر حيـث يتركـون تلـك

الدروس. ليزاولوا الرياضة البدنية, والتدريبات العسكرية, وعند العشرين يتم تكوين جماعة من اكفئهم واقدارهم ليدرسوا الحساب والهندسة والفلك والموسيقى.

جان جاك روسو: من الافكار التى ادلى بها فى التنشئة الاجتماعية: الاهتمام بدراسة سلوك الاطفال سواء كان فى المنزل او المدرسة.

1. ضرورة الاعتقاد الاطفال هم اطفال وليسوا برجال.
2. الاهتمام بنشاط الاطفال واخراجهم الى الطبيعه.
3. ضرورة الاهتمام بتربية الطفل نفسيا وجسميا وعقليا وخلقياً.

اشكال التنشئة الاجتماعية:

التنشئة المقصودة:

تتم فى المؤسسات الرسمية مثل الاسرة والمدرسة ودور العبادة ولكنها تتضح تماماً فى المدرسة كمؤسسة رسمية ففى هذه المؤسسات تتم عملية التنشئة الاجتماعية المقصودة عندما يتعلم الطفل ماتريده له هذه المؤسسات ويتطبع بالطباع المرغوبه فى مجتمعه.

التنشئة اللامقصودة:

تتم ايضاً في المؤسسات السابقة ماعدا المدرسة ولكنها اكثر وضوحاً فى مؤسسات الاعلام المختلفة الحكوميه رسمية وشعبية غير حكومية او حزبية او طائفيه وعن طريق هذه المؤسسات ودون ان تفصح عن عملية التوجيه يكتسب الفرد العادات والقيم والمعايير وغير ذلك من انواع السلوك التى تريد الدولة توصيلها للافراد.

مراحل التنشئة الاجتماعية:

مرحلة الاستجابة الحاسية:

تكون هذه المرحلة فى بداية حياة الطفل منذ ولادته مع أمه وفى اسرته وفى اسرته.

مرحلة الممارسة الفعلية:

تبدا هذه المرحلة بعد معرفة افراد العائلة والتعامل معهم ومعرفة العادات والتقاليد واسلوب حياتهم.

مرحلة الاندماج:

هى المرحلة التى ينطلق فيها الفرد الى المجتمع الاكبر في البداية تكون المدرسة ثم رفاق اللعب ثم العمل.

خصائص عملية التنشئة الاجتماعية:

عملية تعلم واكتساب اجتماعى يتعلم فيها الطفل عن طريق التفاعل الأجتماعى ادواره الاجتماعية عملية تحقق للفرد بعده الاجتماعى عملية دائمة ومستمرة تبدأ من المهد وتستمر حتى الشيخوخه عملية ديناماكية تشتمل على جدل التفاعل بين الفرد والمجتمع.

وتعد التنشئة الاجتماعية فى مرحلة الطفولة والشباب على درجة كبيرة من الاهمية سواء بالنسبة للفرد نفسه او بالنسبة للمجتمع ففيها يتم رسم ملامح شخصية الفرد. وتشكل عاداته واتجاهاته وقيمة وتنمو ميوله واستعداداته وتتفتح قدراته. وتتكون مهاراته وتكتسب انماطه السلوكية وخلالها ايضاً يتحدد مسار نموه العقلى والنفسى والاجتماعي والوجداني وفقاً لما تساهم به مؤسسات التنشئة الاجتماعية الاسرة ودور العبادة والانديه ووسائل الاعلام.... ومن ثم فلكل منها اهميتها الخاصة بها كما ان النظم التعليمية تلعب اهم الادوار واقواها تاثيراً فى حياة الافراد لذا يحرص القائمون عليها والعاملون فيها على توسيع دائرة التفاعل الاجتماعى للفرد من جميع افرد النظام التعليمى وخاصة المعلمين باعتبارهم القدوة له, والنموذج السلوكى فضلا عن انه يتاثر بالمنهج الدراسى فيزداد علماً وثقافة بالمعايير والادوار الاجتماعية وضبط النفس والتوفيق بين حاجاته الغير وبالتالى يصبح فرداً مكتمل النمو له شخصيته المميزة التى تمكنه من ان يستمتع بحياته فى

توافق مع نفسه ومجتمعه ومن ثم تتحقق اهداف التنشئة الاجتماعية. كما يكتسب الطفل من خلال عملية التنشئة الاجتماعية مع اسرته وغيرها من المؤسسات الاخرى. اللغه والعادات والمعانى والمواقف والاساليب المرتبطة بانواع التعلم واشباع الحاجات والرغبات كما ينشا لدى الطفل فى هذه العملية القدرة على توقيع ردود فعل الاخرين تجاه بعض مطالبه وسلوكه.

وهكذا تكون الشخصية الانسانية وبناء الشخصيه. وتظهر اهمية عملية التنشئة الاجتماعية فى المواقف الاجتماعية ويمكن الحكم على مدى اكتمالها من خلال هذه المواقف التى يعمل من خلالها الافراد بحيث يكونوا جماعات ينتمى اليها ذات اهداف مرسومة وقيم اجتماعيه يحترمها الافراد والعمل على بقاءها واستمرارها خير ضمان لبقائهم وفى عملية التنشئة الاجتماعيه يتعلم الفرد ضوابط السلوك وكفه عن الاعمال التى لايتقبلها المجتمع وتشجيعه على مايرضاه منها.

اذن فالضبط الاجتماعى لازم لحفظ الحياه الاجتماعية وضرورة لبقاء الانسان ويلزم تنشئة الطفل على اساس راسخ من القدره ومع سرعه مايحدث من تغير اجتماعى مستمر يكاد يبلغ حد الطفرة فى بعض الاحيان حيث ان هذه التنشئة هى الاداة التى يستخدمها المجتمع فى تحديد الحاجات المقبولة والقدرات الفطريه لدى الطفل والتنشئه الاجتماعية هى وسيلة الاباء لان يتمثل ابناؤهم معايير ثقافتهم ومعايير توافقهم وتتحدد وسائل اشباع الابناء لحاجتهم المختلفه وكيفيه الكثير ممن حولهم ولمعان ى الاشياء والمواقف والسلوك فيها يعنى تشكيل المعالم الرئيسيه لشخصياتهم كما تلعب دور اساسى فى تشكيل شخصيه الفرد فى المستقبل وفى تكوين الاتجاهات الاجتماعيه لديه وفى ارساء دعائم شخصيته فالشخصيه نتائج هذه الاساليب لذا فالدعائم الاولى للشخصيه توضع فى مرحلـه الطفولـة. فالتنشئة الاجتماعيه تمثل ابرز جوانب التراث الثقافى فهى تتضمن الافكار التقليديه لتشكيل افراد المجتمع وفقا لتقاليد. كما تبدو الاهميه فى التنشئة الاجتماعية للطفل من خلال محورين.

المحور الاول:

عملية التنشئة الاجتماعية وسيلة اساسية لتطوير شخصـــية الفـــرد واعـــداده لمواجهه التغير الاجتماعي.

المحور الثانى:

عملية التنشئة الاجتماعية عملية تعلم وتعليم اى تربية تقوم علـــى التفاعـــل الاجتماعي و تهدف الى اكساب الطفل سلوك ومعايير واتجاهات تســـاير الجماعـــه والتوافق معها وهكذا يتحول الكائن الحى البيولوجي الي كائن اجتماعـى. ويتم ذلـــك باخذ اسلوبين.

الاسلوب الاول:

الاعداد والتوجيه والتدريب ويتدرج ذلك مع مراحل النمو تبعا لاســـتعدادات الطفل الجسمية والعقلية والنفسية.

الاسلوب الثانى:

التقليد والمحاكاه تبعا للظروف المحيطه للطفل وكلما كانت القدوة حسنة مـــن تصرفات وانماط سلو كية كانت النشاة سليمة.

اهداف التنشئة الاجتماعية:

تكسب الفرد شخصيته فى المجتمع. فالفرد من خلالها يبقي سلوكه الاجتماعى الذى يتضمن الاحساس بالمسئولية الاجتماعية والقدرة علـــى التنبـــؤ باســـتجابات الاخرين بصفه عامه.

تعلم الفرد المهارات اللازمة والنظم الاساسية والضرورية لتحقيـــق الافـــراد اهداف المجتمع.

اكساب الفرد مبادئ واتجاهات المجتمع الذى يعيش فيه حتى يؤدى واجباته.

تهذيب الغرائز الطبيعه للفرد والعادات الصالحه واعطائه معلومات عن الحياه وعن مجتمعه.

اكساب الفرد القيم الاجتماعيه الايجابيه مثل التعاون والحريــه والاســتقلال والاعتزاز بالنفس واحترام الكبير و..........

تعديل الذكاء الفطرى لدى الطفل وذلك باتباع الاسـلوب العلمـى والسـلوك المهذب، حتى يكتسب الطفل معايره وقيم ومثل سائده فى المجتمع.

ضبط السلوك واساليب اشباع الحاجات وفقا للمجتمع مثل: اكتساب اللغة.

لذا نقول بان التربيه تهدف الى: نقل التراث الثقـافى للمجتمــع واتجاهاتـــه ومعاييره وتقاليده واعرافه ونظمه ومعتقداته من جيل الكبار الـــى جيـل الصـــغار فالاجيال الجديدة تنشأ على التراث الثقافى للمجتمع وتتعلم فى ضوئه اللغة وتتلقـــى وتكسب المهارات والقيم ولايقتصر على نقل التراث الثقـافى بـل تتـولى تنقيتـــه وتجويده. فالتربيه عمليه اجتماعيه وثقافيه تكسب جيل الصغار الصفه الاجتماعيـــه من خلال عملية التشكيل الثقافى التى تتصف بالالزام فالتنشئة الاجتماعيه فـى اى مجتمع لاتنشا من فراغ بل هى انعكاس لثقافه المجتمع التى هى جزء منه لان هناك علاقه وثيقه ومتبادلة بين اساليب التنشئة الاجتماعية والثقافيه السائده فى المجتمـــع ومن ثم هناك علاقة متبادلة بين التربية والتنشئه وكلامنهما مؤشرا ودليلاً على نمو الاخر وتطوره. فالتنشئة الاجتماعية هى الوعاء الاول الذى يستطيع المجتمع مـــن خلاله حفظ ثقافته كما ان التربيه تحدد اساليب التنشئة المتبعة فى المجتمع.

ويوضح جون ستيورات مل ان التربيه لاتشمل كل مانعلمه لانفسنا اوما يقدمه الاخرون لنا بقصد تنشئتنا تنشئة صالحه فحسب بل تشمل فوق ذلك الاثـــار غيـــر مباشره التى لها اكبر فى تقويم اخلاقنا ومواهبنا وطباعنا كالقانون ونظـــم الحكـــم والفنون الصناعية والنظم الاجتماعية كما تشمل كذلك آثار البيئة الطبيعية كعوامـــل

الجو والموقع الجغرافي بل كل ما يساعد علي صقل الفرد وتقويم شخصيته بالشكل الذي يصير إليه بعد ذلك.

ويحلل جون أ. لاسكا, اهداف التربيه فى بعض بلد الشرق والغرب, ويــري ان هناك فكرة منتشرة بين دول العالم, وهى ان غرض التربيه الاساسى هو اكتساب الدارسين صغاراً وكباراً – عائداً تعليمياً وتربوياً مرغوباً فيه ومن المعــروف ان التعليم المدرسى يقدم للصغار البرامج والمواد التعليميه التى تناسبهم لتحقيق العائــد المرجو ايضاً. فالتربيه عمليه اجتماعيه انسانيه تتصل بحقــوق الانســان وتكــافؤ الفرص, وهنالاينبغى ان نوفر التعليم للصغار ونتجاهل التعليم للكبار الذين يتولــون عمليات الانتاج فى المجتمع والتفاق علـــى بــرامج تعلــيم الصــغار. والمجتمــع الديمقراطى هو المجتمع الحر ويقصد هنا بالحريه ليست حاله مثاليه ولكن يقصد بها الحريه الايجابيه المتمثله فى قدرة الانسان على الاختيار الفعال فى السعى لتحقيــق مصلحته وبالتالى تحقيق مصالح المجتمع وحدة هو الذى يبــرز الــدعوة للحريــه والذاتيه اللاتان تشكلان المناخ الاساسى للمؤسسات التعليميه عن طريــق مجتمــع يمارس الحرية والذاتيه والاستقلال.

الفَصْلُ الثَّانِي

المؤسسات الاجتماعية

وبعض حالات التواصل العاطفية

الفصل الثاني

المؤسسات الاجتماعية

وتاخذ شكلين رئيسين هما: الشكل الاول: التنشئة الاجتماعية المقصودة: وتتم من خلال مايلي:

الاسرة:

فهي تعلم ابنائها اللغة والسلوك وفق نظامها الثقافي ومعاييرهـا وتحـددلهم الطرق والاساليب والادوات التي تتصل بتعليم الثقافة. لذا تعد الاسـره مـن اهـم وسائل التعليم الاجتماعي والتنشئه الاجتماعيه ويقصد هنا بالتنشئه اهم العمليات التي يستطيع بها المولد البشري المزود بامكانيات سلوكيه فطرية ان يتطور وينمو نفسياً واجتماعياً بحيث يصبح شخصيه اجتماعيه تعمل وفقا لاحكـام جماعتـه ومعـايير ثقافتها. ويتاثر المراهق في سلوكه الاجتماعي بخبرات طفولته الماضـيه, والجـو المحيط به. فالجو العائلي الذي يسوده التماسك والمحبه بين الوالدين وعطف الاباء على الابناء ورعايتهما لهم يؤدي الى نمو شخصية الابناء نموا سليما دون انحراف او اضطراب في الشخصيه او السلوك اما في حاله الاسرة التـي يسـودها عـدم التوافق بين الوالدين ويكون هناك خلاف مزمن بينهما يؤثر ذلـك علـى رعايتهـا للابناء وعلى معاملتها لهم. مثالاً الربط بين الابناء والاباء ,وهوعندما يدرك الابـن ان توحده بالاب فقدان حب وعطف الام ورعايتها. لان علاقتها المضطربه بزوجها يجعلها لاترغب في ان ترى ابنها ولو لمجرد (شبيه) للاب لذا لاتكافئه على توحده بالاب فيحاول الابن ان يتخذ الام كنموذج ويتو حد به ولكنه في هذه الحاله يواجـه بعدم رضا الاب وسخريه الذكور بعدم الرضا على سلوكه مما يؤثر علـى تعلمـه وتفاعله الاجتماعي .وبالتالي فان الاسره المستقره الهادئه تعكس الاطمئنـان علـى حياه الابناء وتشبع حاجاتهم وتهئ لهم جو مثالي لنمو اجتمـاعي سـليم. وتسـاهم الاسره مساهمه فعاله في اشباع الحاجات الاجتماعيه للابناء مثـل الحاجـه الـى

الاستقرار وذلك يشجعهم على تحمل المسئولية.الحاجه الى الانتماء وتعليم الابناء الولاء للوطن والرفاق والاسره حيث يقول نحن نريد / نحن فعلنا. وهكذا – كما تساهم الاسرة فى اشباع الحاجه الى التقبل الاجتماعي. فيشعر الابناء بتقبل الاسره لهم ويحقق هذا الامان الاسرى. والاسره كمؤسسه اجتماعيه لاتوجد فى فراغ اجتماعى وانما يحكمها اطار الثقافه التى تنتمى اليها. كما يتمثل فى المستوى الاجتماعي والمستوى الاقتصادى والدينى اذن فالاسره تلعب دوراً هام في اكساب الفرد قيماً واتجاهات معينه ثم ياتي دور الجماعات الثانويه لتكمل الاطار الذى يسير فيه الفرد.

المدرسة:

فالتعلم المدرسى بمختلف مراحله يكون تعليما مقصوداً له اهدافه وطرقه واساليبه ونظمه ومناهجه التى تتصل بتربية الافراد وتنشئتهم بطرق معينه. كما تكمل المدرسه الوان مختلفه من النشاط الاجتماعي واكتمال النضج حيث يتاثر الفرد بمدرسيه ومدى حبه له اونفوره منهم. كما يتاثر بعلاقته مع زملائه فيدرك معنى التعاون والتنافس والفهم المتبادل و تلعب مجالس الاباء والمعلمين دور هام فى احداث عمليه التكامل بين الاسره والمدرسه. كما يجب على القائمين بعمليه التربيه رعايه الجماعات لانها قد تنحرف بنشاطها ويتسم سلوك افرادها بانه مضاد للمجتمع.

الشكل الثاني: التنشئة الاجتماعية الغير مقصودة: ويتم هذا النمط من خلال وسائل التربيه والثقافه العامه مثل: وسائل الاعلام المختلفه والمسجد وغيرها من المؤسسات التى تسهم فى عملية التنشئه الاجتماعية.

شروط التنشئة الاجتماعية:

الشرط الاول: المجتمع القائم

يوجد الطفل فى مجتمع قائم وموجود قبل ولادته لهذا المجتمع معاييره ومثله وضوابطه السلوكيه وفيه نظمه ومؤسسات التى تمارس التنشئة الاجتماعيه وتحدد

للطفل شكل السلوك المرغوب وطرق التفاعل معه ليتمكن من القيام بالادوار المطلوبه منه ويمكن ان ينظر للمجتمع القائم على ان المجال الذى تتم فيه عمليه التنشئه وفيه مجموعه من العوامل التى تساعد على نجاح العمليه. المعايير والقيم، المكانه والدور ,المؤسسات الاجتماعيه,التغير الاجتماعى

الشرط الثانى: الميراث البيولوجى

الميراث البيولوجى او الوراثه البيولوجيه التى تسمح لعمليات التعلم بالحدوث والوراثة البيولوجية هى مجموعه من الصفات والاستعدادات التى يرثها الطفل وتنتقل اليه عن طريق الجينات فهو يولد مزود بالعقل والجهاز العصبى والهضمى والقلب وغيرها من اجزاء الجسم. وبالرغم من اهميتها الا انها تعتبر غير كافيه لأن هناك عوامل اخرى قد تؤثر او تعيق عملية التنشئة مثل الطول الشديد او القصر الشديد

الشرط الثالث: الطبيعه الانسانيه

تتصف الطبيعه البشريه فى كل المجتمعات البشريه بعدد من الصفات التى تميز الانسان عن غيره من الحيوان كالقدره على التعامل والقدره على التصميم والتجديد. والقدره على القيام بدور الاخريين والشعور مثلهم والقدرة على التعامل مع الاخرين والتعامل بالرموز.

اخطاء عملية التنشئة:

بالاضافه الى وجود اخطاء عملية التنشئة الاجتماعية: تستهدف عملية التنشئه الاجتماعيه السليمه افراز اشخاص من اسوياء قادرين على التفاعل السوى مع مجتمعهم يؤمنون بالمعتقدات الاسلاميه الصحيحه قادرين على ترجمتها في نواحي واقعهم الاجتماعى فيما يتفق مع مبادئ الشريعه الاسلاميه يعد سوياً ومن يخالفها يعد منحرفاً. وقد تقع الاسر فى بعض الاخطاء تؤدى الى معاناه الابناء فى الكبر من مشكلات نفسيه وسلوكيه منها: اهمال الام: سوء معامله الطفل ومعاملته

ومعاملته كراشد متجاهلين مرحله الطفولة ومرحله الطفوله يجب ان تلقى الرعايـــة السليمه من معرفه دوافع الاطفال وحاجاته الاساسيه مثل التوحد – الحاجـــه الـــى الامن والتقدير الاجتماعى والحاجه لتقدير الذات والتعبير عنها, كذلك معرفه طريقه تفكيره ونظرته الخاصة الينا والى العالم المحيط به ايضاً ادراك اهميـــه الطفولـــه ويمكن التنويه الى ذكر بعض الاخطاء التى يقع فيها الاباء والمربيون خلال عملية التنشئة الاجتماعية وهما مايلى:

التسلط:

هو فرض الوالدن او ممن يحيطون بالطفل من اخوه اواقارب رايهـم عليـــه ويتمثل ذلك فى عدم تلبيه حاجات ورغبات الطفل او الحد مـــن بعـــض الســـلوك المرغوب فيه تحقيق رغباته ولو بالطرق المشروعة.

اثارة الالم النفسى:

هو السخريه من الطفل كما جاء بسلوك غير مرغوب فيه, او اتـــى بمســـلوك لتحقيق رغبة يراها انها تصطدم بالقيم والاعراف, كما يكون ذلك عن طريق تحقيره والتقليل من شأنه كلما جاء بسلوك اى كان نوعه.

القسوة:

هو اسلوب يتبعه الاباء فى فرض الاداب والقواعد التى تتناسب مع مراحـــل عمر الطفل وذلك باستخدام الضرب البدنى او التهديد به مما يؤدى الى فقدان الثقه بالنفس, وعدم الاعتماد الذاتى وضعف الضمير وكراهية الاسرة والمجتمع.

التدليل:

هو عناية الاسره المفرطه عن الحد المعقول فى تربيه الطفل والتجاوز عـــن عقابه لاى سلوك خاطئ يقوم به. وعدم توجيهه لتحمل المسئولية مما يخلـــق فيـــه التهاون والكسل.

الاهمال:

الاهمال من قبل الاباء يجعل الطفل يشعر بفقدان الاحساس بالامن المادى والنفسي وترك الطفل دون تشجيع على مايقوم به من سلوك مرغوب فيه او محاسبته على السلوك الخاطئ ومن اشكال الاهمال عدم الانتصال الى مايقوله او ما يبديه من راى كذلك اهمال حاجاته الشخصيه كذلك من ضمن الاسباب حالات الانفصال والطلاق يحرمان الطفل من الحنان. وخروج الام للعمل. كذلك كثرة افراد عدد الاسرة.

التذبذب:

عدم استقرار الوالدين فى الاتفاق على اسلوب تربيه الطفل. ثواب وعقاب مما يؤدى الى اهتزاز قيم العداله فى نظره مما يجعله فى حاله قلق وتوتر.

التفرقه:

يلجأ احد الوالدين الى تفضيل احد الابناء لا سباب كثيرة الجمال – الذكاء- الولد المفضل – جاء بعد معاناه – متفوق دراسياً...... واسباب اخرى كثيرة ممـا يكون سلوك عدائى من قبل الابناء نحو الابن او الابنه المفضله.

الحرمان:

حرمان الطفل من الحصول على حاجاته الاساسية الماديه والمعنويه , ممـا يسبب له الشعور بالعجز, ومن اشكال الحرمان فقد الطفل لحنان وعطف الاب مايؤدى لظهور الامراض النفسيه وسوء التكيف مع المجتمع.

الاعجاب الزائد:

هو اظهار الاعجاب باحد الابناء والتعبير عن ذلك اساليب المدح امامه وامام الاخرين مما يعكس صور ضاره على الطفل منها. شعور الطفل بالغرور المفـرط والثقة الزائدة بالنفس كثرة مطالب الطفل: .

الاتكاليه:

هى عدم جعل الفرد يتحمل بعض المسوليات فى صغره وتليه كل طالباته دون تحمل من قبله.سيعرضه فى المستقبل الى فقدان الثقه الذاتيه ويجعل منها شخص اتكالي يعتمد على غيره مما يعرضه للفشل ولاحباط وعدم التكيف مع نفسه ومع المجتمع.

نقد الطفل انفعالياً:

هى تعرض الطفل للتحقير والسخريه يسبب نقص يعانى منه جسمه او قدراته او استعداته وعقابه المستمر لاتفه الاسباب ومقارنته بالاخرين او هجر الطفل وطرده بسبب ظروف الام والاب النفسيه.

الحماية الزائدة:

هى بقاء الطفل فى احضان والديه وتدليله وتلبيه كل رغباته و امانيه وخوفهم الزائد من تكوين صداقات خارجيه سيجعل من الطفل شخصيه منطويه غير اجتماعيه. ضعيفا غير قادر على التاثير واكتساب المناعه الطبيعيه ضد الامراض الجسميه والاجتماعيه والنفسيه.

الحالة العاطفية الجماعية:

تمثل الحالة العاطفية الجماعية التفاعلات العاطفية المتسقة أو المتجانسة داخل المجموعة.

الحالة العاطفية الجماعية عبارة عن مجموع أمزجة أفراد المجموعة وتشير إلى المزاج على المستوى الجماعي للتحليل. إذا كانت أمزجة أفراد المجموعة متناغمة، يمكن معاملة الحالة العاطفية الجماعية كخاصية جماعية، فعلى سبيل المثال، إذا كان أفراد المجموعة يميلون إلى التحلي بالإثارة والنشاط والحماس، يمكن عندئذ وصف المجموعة نفسها بالإثارة والنشاط والحماس، وإذا كان الأفراد يميلون إلى الحزن والارتياب والعصبية، فعندها يمكن أيضًا وصف المجموعة بهذه

الصفات. لا تملك جميع المجموعات حالة عاطفية حيث يمر أفراد بعض المجموعات بأمزجة غير متشابهة، وعلى الرغم من هذا، يشير بحث قديم إلى أن غالبية المجموعات لها حالة عاطفية.

تم تحديد بعدين للحالة العاطفية الجماعية هما: الحالة العاطفية الإيجابية والحالة العاطفية السلبية، حيث تظهر الأبحاث نشأة بعدي العاطفة كعوامل مستقلة وتأخذ أنماطًا مستقلة من العلاقات التي تربطها مع المتغيرات الأخرى.

يميل أفراد المجموعة إلى المرور بأمزجة متشابهة بناءً على العديد من الآليات النظرية منها انتقاء أفراد المجموعة وتكوينهم والتنشئة الاجتماعية لأفرادها وتعرضهم لنفس الأحداث العاطفية مثل متطلبات المهام والنتائج.

هناك أيضًا ميل لتشاطر الأمزجة بين أفراد المجموعة عبر عمليات مثل العدوى المزاجية وإدارة الانطباعات. ترتبط الحالة العاطفية الجماعية بنتائج تنظيمية مختلفة مثل السلوك الاجتماعي للمجموعة.

يقول إثبات جورج (1990) أن المستويات المميزة لسمات الشخصية للعاطفة الإيجابية (PA) والعاطفة السلبية (NA) في مجموعات العمل ترتبط ارتباطًا إيجابيًا مع الحالات العاطفية (الإيجابية والسلبية) المقابلة، لذا تتأثر الحالة العاطفية الجماعية بالمستويات المميزة للسمات الشخصية داخل المجموعات. وتم وضع نظرية لهذه المستويات المميزة للشخصية تقول بأنها تحدث نتيجة تشابه الأفراد الناتج عن عمليات الانجذاب والانتقاء والانكماش التي وصفها شنايدر (1987). وإلى جانب الشخصية، تم افتراض عدد من العوامل الأخرى لتفسير سبب ميل أفراد مجموعات العمل إلى مشاطرة المزاج والمشاعر مثل: (أ) تجارب التنشئة الاجتماعية العامة والتأثيرات الاجتماعية العامة، و(ب) تشابه المهام والتكاتف في إنهاء المهام، و(ج) استقرار مجموع الأفراد، و(د) قواعد ومعايير تنظيم المزاج، و(هـ) العدوى العاطفية.

يعتقد جورج أن الحالة العاطفية للجماعة ستحدد مدى ابتكار (وفعالية) المجموعة، والدليل على هذا أنه عند شعور الأفراد بحالة إيجابية، فإنهم يميلون إلى التواصل ودمج الحوافز المختلفة أي أنهم يصبحون أكثر إبداعًا.

يقول جورج أنه إذا شعر جميع أفراد إحدى مجموعات العمل أو معظمهم بحالة إيجابية في العمل (تتمتع المجموعة "بحالة عاطفية إيجابية مرتفعة")، عندها ستتضاعف المرونة المعرفية لديهم نتيجة التأثير الاجتماعي والعمليات الجماعية الأخرى. ونتيجة لهذه العمليات على مستوى الأفراد والمجموعة، سوف تطور المجموعة نماذج عقلية مشتركة (ومرنة)، وفي حقيقة الأمر، ستتسم المجموعات التي تتمتع بحالة عاطفية إيجابية مرتفعة بالإبداع.

ذكرت التحاليل أن الحالة العاطفية الجماعية الإيجابية تتوسط بشكل كامل بين مزاج القائد وأفراد المجموعة بينما تتوسط الحالة العاطفية الجماعية السلبية توسطًا جزئيًا بينهما، لذا يتعين على القادة الناجحين تعديل الحالة العاطفية لمجموعاتهم، كما ينبغي أن يتمتع القادة البارعون في إدارة الحالة العاطفية للمجموعة بتأثير على عمليات المجموعة أكبر من نظرائهم.

الذكاء العاطفي:

الذكاء العاطفي هو القدرة على فرز العواطف الذاتية، وحسن استعمالها. ويمكن تقسيمها إلى القدرة *EI* و *التجاوز* EI. تركزت الانتقادات على ما إذا كان EI هو حقيقي الذكاء وما إذا كان لديه سريان تراكمي نسبة الذكاء و سمات الشخصية الخمس الكبرى ويعرف كولمان Goleman الذكاء العاطفي بأنه القدرة على التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين، وذلك لتحفيز أنفسنا، ولإدارة عاطفتنا بشكل سليم في علاقتنا مع الآخرين.

التاريخ:

أقدم الاصول عن الذكاء العاطفي يمكن ارجاعه إلى تشارلز داروين وقد عمل على أهمية التعبير العاطفي من أجل البقاء، وثانيا، تطبيقاته في عام 1900، رغم أن التعاريف التقليدية للالذكاء أكدت الجوانب المعرفية مثل الذاكرة وحل المشكلة، العديد من الباحثين في مجال الدراسة المؤثرة على الذكاء بدءوا التعرف على أهمية الجوانب غير المعرفية. على سبيل المثال، في وقت مبكر من عام 1920، E.L. ثورندايك استخدم مصطلح الذكاء الاجتماعي لوصف مهارة فهم وإدارة الآخرين. وبالمثل، في عام 1940 ديفيد كسلر وصف القيادية من العوامل غير الفكرية بشأن السلوك الذكي، وجادل في ان بالإضافة إلى هذا لن يكون كاملا حتى نموذجنا للذكاء يمكننا وصف العوامل بصورة كافية. عام 1983، هاورد جاردنر اطر العقل: في نظرية الذكاء المتعدد.

تعريف:

ويتم تصنيف الذكاءات العاطفية في مجموعات، لكنها تختلف من مصنف إلى آخر مع وجود نزعة إلى البحث عن وجود عواطف أساسية، تكون قاعدة لتصنيف موحد.

1. نموذج القدرة
2. نموذج مختلط (تندرج عادة تحت EI متقاطعة)
3. نموذج متقاطع

عواطف أساسية على شاكلة الظاهرة الفزيائية للضوء: أخضر أحمر أزرق. و تصبح في هذا الإطار باقي العواطف المتنوعة عبارة عن تأليفات من العواطف الأساسية. فالذكاء العاطفي يشمل الذكاء الاجتماعي وذكاءات أخرى. ويختلف مستوى كل ذكاء من شخص إلى آخر. و يقولون انه يوجد العامل الوراثي للذكاء العاطفي وهو ما يسمونه le temperament = المزاجية، لكن بعكس الذكاء

العقلاني الذي لا يتزحزح ويلاحق الشخص طوال عمره (قياسه هو le quotient intellectual = QI)، فهو (الذكاء العاطفي) يمكن أن يتحسن ويتطور بحسب كل شخص وبحسب كل بيئة.

لتقرب فكرة الذكاء العاطفي يمكن أن نطرح مفهوم الحكمة الإنسانية "All learning has an emotional Base"، أي عملية تعلم تبنى على أساس عاطفي" قال سقراط... ولكن بالنسبة للحكمة الإنسانية، فالمعظم يعتبرها من العلوم الإنسانية ولم ترتبط من قبل بمصطلح الذكاء. إلا أن فشل مقاييس الذكاء العقلاني (الذكاء المعرفي) أو ما عرف بـ IQ وحده في الكثير من الدراسات السلوكية والنفسية والمختصة بالقدرات الإبداعية والصحة النفسية أثبتت وجود قدرات إنسانية فكرية وعاطفية مهمة جدا للنجاح في الحياة العملية وبناء العلاقات الإنسانية الصحية.

ويبقى أن تتبنى المدارس مفهوم الذكاء العاطفي، بغرض تطوير قدرات الطالب العاطفية والتي تُهمل خلال مراحل التدريس المدرسي. فمن هنا تتأسس مشاكل العنف والسلبية والعناد والشغب والتخريب أو اللامبالاة وقلة الثقة بالنفس وقلة الرادع الضميري أو الديني بل أيضا الإدمان. ذلك لأن الذكاء الذي يعرفه العامة لا يغطي مساحات القدرات العاطفية التي تفسر الحاجات الأساسية للنفس البشرية. ويبقى الاجتهاد الشخصي أو تدخل الأهل هو المفعل الأساسي لتطوير قدرات الذكاء العاطفي.

تمثل قدرات الذكاء العاطفي أكثر من 85% من الأشياء التي تميز بين المديرين اللامعين والمديرين المتوسطين" أي ان المهارات التقنية لا تكفي من دون المهارات العاطفية التي يمكن أن تختصر في:

1- معرفة كيف تشعر أنت و الأخرون و كيفية التصرف حيال هذا الأمر.
2- معرفة ما يجعلك تشعر بأنك بحالة جيدة, وما يجعلك تشعر أنك بحالة سيئة, و كيف تحول السيئ إلى جيد.

3- امتلاك الوعي العاطفي، والحساسية والمهارات التي تساعدك في ان تبقى ايجابي وتزيد من سعادتك ورفاهيتك إلى الحد الأقصى على المدى الطويل.

الذكاء العاطفي ونجاح الحياة الزوجية:

الذكاء العاطفي لا يقتصر على المستوى المهني او الأجتماعي فحسب بل يشمل بشكل اساسي كيفية استخدام العواطف بذكاء في العلاقة بين الشريكين ان كان قبل او بعد الزواج. لقد اثبتت الدراسات بأن الأزواج السعداء ليسوا اذكى أو أغنى أو أكثر ثقافة من الأزواج التعساء، و ليسوا بالطبع متخصصين في علم النفس او فن التواصل او في تقنيات المفاوضات، بل هم يتجادلون و يختلفون مثل بقية الأزواج. ان ما يميز هؤلاء الشركاء هو امتلاكهم لذكاء عاطفي متقدم عن الأخرين يجعلهم قادرين على بلورة ديناميكية علائقية بعدم السماح للمشاعر السلبية بأن تطغى أو تسيطر على العلاقة، مما يجعلهم يجدون دائما اللذة و الحافز للبقاء سويا.

أن نطلب أي ان لا نتردد في التعبير عن رغباتنا و حاجاتنا امام الشريك ان نعطي اي ان نشارك الأخر بأروع ما لدينا من مشاعر وافكار واعمال ايجابية، ومنها ابسط الأشياء كالأبتسامة الصادقة او اطراء جميل يشعر الأخر كم هو محبوب ومرغوب و مميز في نظرنا، ان نعطي العلاقة ما تستحق من انتباه وعناية مستمرة في اوقات الفرح والمحنة أيضا، ان نتذكر دائما المناسبات الحميمة.

الذكاء العاطفي لدى الاطفال:

الذكاء العاطفي «The emotional intelligence» و الذي يشمل ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على تحفيز النفس. وهذه المهارات يمكن تعليمها لأطفالنا لنوفر لهم فرصا أفضل، أيا كانت ملكاتهم الذهنية. سنكون قد وصلنا إلى نهاية الرحلة، إذا فهمنا معنى وكيفية ربط الذكاء بالعاطفة.

السلوك الجماعي:

في الفيزيولوجيا وعلم الاجتماع، يعرف السلوك الاجتماعي بالسلوك الموجه نحو المجتمع، أو الذي يجري بين الأعضاء من نفس النوع. فلا تعد السلوكيات مثل الافتراس الذي يتضمن أعضاء من مختلف الأنواع اجتماعية. وعلى الرغم من أن السلوكيات الاجتماعية نوع من أنواع التواصل (إثارة رد فعل، أو تغير في السلوك، دون العمل مباشرة على المتلقي)، فالتواصل بين الأعضاء من مختلف الأنواع سلوك غير اجتماعي. ويستخدم التعبير الجامع العلوم السلوكية للإشارة إلى العلوم التي تدرس الاضطرابات السلوكية بوجه عام.

يعني "السلوك" في علم الاجتماع، بحد ذاته، نشاطًا شبيهًا بالحيوانات خاليًا من المعنى الاجتماعي أو السياق الاجتماعي؛ على النقيض من "السلوك الاجتماعي" الذي يتضمن كليهما على حد سواء. في التسلسل الهرمي الاجتماعي، يتبع السلوك الاجتماعي الأعمال الاجتماعية، ويستهدف الآخرين حيث إنه مصمم للحث على إبداء استجابة. فبالإضافة إلى هذا المقياس المتصاعد يوجد التفاعل الاجتماعي والعلاقة الاجتماعية. وختامًا، يمثل السلوك الاجتماعي عملية تواصل.

ومن بين هذه السلوكيات الاجتماعية العدائية، والإيثار، والتضحية والخجل.

يصف "النشاط الاجتماعي الأحادي" العلاقات الاجتماعية (تفضيل مثل هذه العلاقات) مع نفس الجنس ولكنها (من المفترض) أن تكون ذات طبيعة غير جنسية. يصف "النشاط الاجتماعي الثنائي" العلاقات الاجتماعية (تفضيل مثل هذه العلاقات) مع كل من نفس الجنس والجنس الآخر، كما أنها (من المفترض) تكون ذات طبيعة غير جنسية. السلوك الاجتماعي غير ضروري في الحياة اليومية.

سلوك معاد للمجتمع:

سلوك معادي للمجتمع (بالإنجليزية: Anti-social behaviour) سلوك وأفعال من بعض أفراد المجتمع تفتقد الاحترام للآخرين، قد تؤدي بهم إلى إتلاف

الممتلكات الخاصة والعامة كتكسير الهواتف العمومية أو الكتابة على الجدران أو تكسير السيارات أو تكسير واجهات المحلات التجارية، أو إثارة الضجيج، أو إطلاق حيوانات بشكل يعرض الآخرين للأذى.

اقتصاد سلوكي:

الاقتصاد السلوكي (بالإنكليزية: Behavioral economics) هي الدراسة التي تعنى بتحليل القرارات الاقتصادية والمالية التي يتخذها كل من الافراد والمؤسسات التي تقوم بوظائف اقتصادية بما في ذلك المستهلكون، المقترضونوالمستثمرون عن طريق دراسة العوامل الاجتماعية والفكرية. بالرغم من كثرة النقاش حول واقعية هذا العلم الجديد نسبيا، فان الادلة التي يستند إليها هذا العلم قوية إلى حد ما، وليس من السهل تجاهلها. ان المختصين بعلوم السلوك لا يهتمون فقط باثار الافراد والمؤسسات على الأسواق بل يهمهم أيضا قرارات العامة والافراد المجتمع على صعيد اقتصادي.

نبذة تاريخية:

أثناء عهد الاقتصاد التقليدي، كان الاقتصاد الجزئي ذا صلة وثيقة بعلم النفس، ويُرى هذا واضحا على سبيل المثال في مؤلف آدم سميث المسمى بنظرية العواطف الاخلاقية التي شرح فيها سلوك الافراد من منظور علم النفس، بما في ذلك ما يتعلق بقضايا العدل (1). اضف الى ذلك قيام جيرمي بينثمان بكتابات مفصلة حول أسس الفائدة (Utility). لكن إبان ظهور الاقتصاد التقليدي المحدث، حاول الاقتصاديون إعادة تشكيل العلم وتقديمه كعلم طبيعي، وذلك عن طريق استخلاص السلوك الاقتصادي من فرضيات حول ماهية الافراد المدروسين اقتصاديا. قام الاقتصاديون بعدها بتطوير مفهوم الHomo economicus الذي ينص على ان تحركات الافراد ليست إلا تحركات منطقية وعقلانية. أدى كل هذا الى ظهور أخطاء غير متوقعة.

الادراك الاجتماعي:

من الإدراك الاجتماعي هو تشفير المعلومات وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها في المخ، ويرتبط بـالمناوع (أفراد النوع نفسه). وفي وقت ما، أشار الإدراك الاجتماعي بشكل خاص إلى أحد مناهج علم النفس الاجتماعي حيث تمت دراسة هذه العمليات وفقًا لأساليب علم النفس المعرفي ونظرية معالجة المعلومات. ومع ذلك، أصبح المصطلح يستخدم على نطاق أوسع في علم النفس وعلم الأعصاب المعرفي. على سبيل المثال، يستخدم للإشارة إلى العديد من القدرات الاجتماعية التي يتم تعطيلها في حالة التوحد وغيرها من الاضطرابات. وفي علم الأعصاب المعرفي، يتم بحث الأساس البيولوجي للإدراك الاجتماعي. ويقوم علماء نفس النمو بدراسة تطور قدرات الإدراك الاجتماعي.

التطور التاريخي:

اكتسب الإدراك الاجتماعي أهميته مع ظهور علم النفس المعرفي في أواخر فترة الستينيات وبداية السبعينيات من القرن العشرين، وأصبح الآن النموذج والمنهج الرئيسي في علم النفس الاجتماعي السائد. ومن الأمور المشتركة بين نظريات الإدراك الاجتماعي فكرة تصوير المعلومات في المخ على أنها "عناصر إدراكية"، مثل المخططات العقلية أو أساليب العزو أو الصور النمطية. وكثيرًا ما يتم التركيز على كيفية معالجة هذه العناصر الإدراكية. ومن ثم، فإن الإدراك الاجتماعي يطبق وينشر العديد من الموضوعات والنظريات والنماذج ذات الصلة بعلم النفس الإدراكي، مثلاً في الاستدلال (الوصف التمثيلي الاستكشافي ومغالطة المعدل الأساسي والانحياز التأكيدي) والانتباه (التلقائية وصدارة الانطباع) والذاكرة (المخططات العقلية والأولية والحداثة). ومن المرجح أن علم النفس الاجتماعي كان دائمًا معرفيًا أكثر من علم النفس السائد ليتم البدء به؛ حيث إنه ناقش بشكل تقليدي الحالات العقلية الداخلية؛ مثل المعتقدات والرغبات، وذلك عندما كانت تسيطر السلوكية على علم النفس السائد.

تعد نظرية المخطط الاجتماعي إحدى نظريات الإدراك الاجتماعي المشهورة، بالرغم من أن هذا لا يمثل الأساس لجميع دراسات الإدراك الاجتماعي (مثلاً، انظر لنظرية العزو. وتمت الإشارة إلى أن هناك مبادئ أخرى في علم النفس الاجتماعي، مثل نظرية الهوية الاجتماعية والتمثيلات الاجتماعية التي ربما تسعى إلى تقديم المزيد من التفسير لنفس الظاهرة، مثل الإدراك الاجتماعي، وأنه يمكن دمج هذه المبادئ المختلفة جميعًا في "نظرية واحدة متكاملة ومتماسكة." وقد ظهر نموذج موازٍ في دراسة الفعل، يسمى الإدراك الحركي، وهو نموذج لا يهتم باستيعاب تمثيل الفعل والعملية المرافقة.

المخططات الاجتماعية:

تعتمد نظرية المخطط الاجتماعي، بل وتستخدم، مصطلحات من نظرية المخطط العقلي في علم النفس الإدراكي، الذي يصف كيفية تمثيل الأفكار أو "المفاهيم" في المخ وتصنيفها. ووفقًا لوجهة النظر هذه، فإننا عندما نرى أو نفكر في أحد المفاهيم، يتم "تنشيط" التمثيل العقلي أو المخطط العقلي؛ مما يعيد إلى الذاكرة معلومات أخرى ذات صلة بالمفهوم الأصلي عن طريق الترابط. وكثيرًا ما يحدث هذا التنشيط لاشعوريًا. ونتيجة تنشيط مثل هذه المخططات العقلية، تتشكل الأحكام التي تتجاوز المعلومات المتاحة فعليًا؛ ذلك أن العديد من الارتباطات التي يثيرها المخطط العقلي تخرج عن نطاق المعلومات المعطاة .وهذا قد يؤثر على الإدراك الاجتماعي والسلوك، بغض النظر عما إذا كانت هذه الأحكام صحيحة أم لا. على سبيل المثال، إذا تم تعريف أحد الأشخاص على أنه معلم، فربما ينشط "المخطط العقلي للمعلم". ومن ثم، فقد نربط هذا الشخص بالحكمة أو السلطة أو بخبرات سابقة عن المعلمين نتذكرها ونعتبرها مهمة.

عندما يكون أحد المخططات العقلية متاحًا أكثر من غيره، فهذا يعني أنه يمكن تنشيطه واستخدامه بسرعة أكبر في موقف معين. وهناك عمليتان إدراكيتان تسهمان في زيادة إتاحة المخططات العقلية، هما البروز وصدارة الانطباع. والبروز

هو درجة وضوح أمر اجتماعي معين مقارنةً بأمور اجتماعية أخرى في أحد المواقف. وكلما زاد بروز أحد الأمور، زادت احتمالات إتاحة الوصول للمخططات العقلية الخاصة بهذا الأمر. على سبيل المثال، إذا كانت هناك فتاة واحدة في مجموعة مكونة من سبعة أولاد، فربما تكون المخططات العقلية للنوع الأنثوي متاحة أكثر وتؤثر على تفكير المجموعة وسلوكها تجاه الفتاة العضوة فيها. وتشير صدارة الانطباع إلى أي تجربة تقع فورًا قبل موقف يتسبب في إتاحة أكبر للمخطط العقلي. مثلاً، قد تزيد مشاهدة فيلم رعب في وقت متأخر من الليل فرص إتاحة المخططات العقلية للخوف، مما يزيد من احتمالات رؤية الفرد لظلال وأصوات خلفية تشكل تهديدات محتملة.

يهتم الباحثون في مجال الإدراك الاجتماعي بكيفية دمج المعلومات الجديدة مع المخططات العقلية الراسخة مسبقًا، وخصوصًا عندما تتعارض هذه المعلومات مع المخطط العقلي القائم. على سبيل المثال، قد يكون لدى طالب مخطط عقلي راسخ مسبقًا عن كون جميع المعلمين جازمين ومستبدين. وبعد لقاء معلم خجول ومتحفظ، ربما يهتم أحد الباحثين في مجال الإدراك الاجتماعي بكيفية دمج الطالب لهذه المعلومات الجديدة مع المخطط العقلي القائم عنده عن المعلم. وتميل المخططات العقلية الراسخة مسبقًا إلى جذب الانتباه نحو معلومات جديدة؛ حيث إن الناس يهتمون بشكل انتقائي بالمعلومات المتوافقة مع المخطط العقلي ويتجاهلون المعلومات غير المتوافقة. ويشار إلى ذلك باسم الانحياز التأكيدي .وفي بعض الأحيان، تصنف المعلومات غير المتوافقة بشكل فرعي وتحفظ كحالة خاصة مع ترك المخطط العقلي الأصلي دون أية تغييرات. وهو ما يطلق عليه التصنيف الفرعي.

يهتم الباحثون في مجال الإدراك الاجتماعي أيضًا بدراسة تنظيم المخططات العقلية المنشطة. ويعتقد أن التنشيط الموقفي للمخططات العقلية تلقائي، بمعنى أنه خارج السيطرة الواعية للفرد. ومع ذلك، ففي مواقف عديدة، ربما تتعارض

المعلومات التخطيطية التي تم تنشيطها مع المعايير الاجتماعية للموقف، وفي هذه الحالة يحفز الفرد على تثبيط تأثير المعلومات التخطيطية على تفكيره وسلوكه الاجتماعي. يعتمد نجاح الفرد في تنظيم تطبيق المخططات العقلية المنشطة على الاختلافات الفردية، من حيث القدرة على الرقابة الذاتية ووجود الضعف الموقفي الذي يمكن من فرض السيطرة. وتزيد قدرة الرقابة الذاتية العالية وغياب الضعف الموقفي في الأداء الوظيفي التنفيذي من احتمالات نجاح الأفراد في تثبيط التأثير التلقائي للمخططات العقلية المنشطة على تفكيرهم وسلوكهم الاجتماعي. ومع ذلك، عندما يتوقف الأفراد عن كبح تأثير الأفكار غير المرغوبة، يمكن حدوث تأثير ارتدادي؛ حيث تصبح الأفكار متاحة بشكل مفرط.

الاختلافات الثقافية في الإدراك الاجتماعي:

ازداد اهتمام علماء النفس الاجتماعي بتأثير الثقافة على الإدراك الاجتماعي. وبالرغم من استخدام الناس من كافة الثقافات للمخططات العقلية في فهم العالم من حولهم، فقد تم اكتشاف اختلاف محتوى المخططات وفقًا للتنشئة الاجتماعية للأفراد. على سبيل المثال، أجرت إحدى الدراسات مقابلة مع مستوطن اسكتلندي وراعي ماشية بانتو من سوازيلند ومقارنة مخططاتهما العقلية حول الماشية. ونظرًا لأن الماشية تمثل جزءًا أساسيًا من أسلوب حياة شعب البانتو، فقد كانت المخططات العقلية عن الماشية لدى راعي البانتو أكثر توسعًا عن المخططات العقلية لدى المستعمر الاسكتلندي. وكان بإمكان الراعي تمييز ماشيته عن العشرات غيرها، بينما لم يستطع المستعمر الاسكتلندي ذلك.

اكتشفت الدراسات التي أجريت أن الثقافة تؤثر على الإدراك الاجتماعي بطرق أخرى كذلك. في الواقع، تم اكتشاف تشكيل المؤثرات الثقافية لبعض الطرق الأساسية التي يرى من خلالها الناس بيئتهم بصورة تلقائية ويفكرون فيها. فمثلاً، توصل عدد من الدراسات إلى أن الأفراد الذين نشئوا في ثقافات آسيا الشرقية، مثل الصين واليابان تتطور لديهم أساليب تفكير شمولية، بينما تتطور لدى الأفراد الذين

نشئوا في ثقافات غربية، مثل أستراليا والولايات المتحدة الأمريكية أساليب تفكير تحليلية. ويتسم أسلوب التفكير الشمولي الشرقي التقليدي بأنه تفكير يركز فيه الأفراد على السياق العام والطرق التي ترتبط بها الأشياء ببعضها البعض. على سبيل المثال، إذا طُلب من شخص شرقي إبداء رأيه عما يشعر به أحد الزملاء، إذن يمكن أن يلقي نظرة على وجوه جميع الموجودين في الفصل، ثم يوظف هذه المعلومات في تكوين رأيه عن شعور هذا الزميل. وعلى الجانب الآخر، فإن أسلوب التفكير التحليلي الغربي التقليدي هو نوع من أساليب التفكير التي يركز فيها الأفراد على الأشياء الفردية ولا يهتمون بالبيئة المحيطة. فمثلاً، إذا طُلب من شخص غربي إبداء رأيه عما يشعر به أحد الزملاء، إذن يمكن أن يركز فقط على وجه هذا الزميل حتى يمكنه تكوين رأيه.

أشار نيسبت (2003) إلى أن الاختلافات الثقافية في الإدراك الاجتماعي يمكن أن تنشأ عن العديد من التقاليد الفلسفية في الشرق (مثل، الكونفوشيوسية والبوذية (في مقابل التقاليد الفلسفية اليونانية (مثل تلك الخاصة بأرسطو وأفلاطون) في الغرب. ومع ذلك، يشير بحث حديث إلى أن الاختلافات في الإدراك الاجتماعي ربما تنتج عن اختلافات طبيعية في بيئات الثقافتين. واكتشفت إحدى الدراسات أن المشاهد المأخوذة في المدن اليابانية كانت أكثر "ازدحامًا" من تلك المأخوذة في الولايات المتحدة؛ حيث تضمنت أشياء أكثر تتنافس للفوز بالانتباه. وفي هذه الدراسة، تم عزو أسلوب التفكير الشمولي الشرقي (والتركيز على السياق العام (إلى الطبيعة الأكثر ازدحامًا للبيئة الطبيعية اليابانية.

علم الأعصاب المعرفي الاجتماعي:

يتضمن الاهتمام المبكر بالعلاقة بين وظيفة المخ والإدراك الاجتماعي حالة فينيس جيدج، الذي قيل إن سلوكه تغير بعد تعرضه لحادث دمر واحدًا أو اثنين من الفصوص الأمامية للمخ. وأثبتت دراسات أحدث في علم النفس العصبي أن إصابات الدماغ تعطل العمليات الإدراكية الاجتماعية. على سبيل المثال، ربما تؤثر

إصابة الفصوص المخية الأمامية على الاستجابات الانفعالية تجاه المثيرات الاجتماعية، وأداء مهام نظرية العقل. وفي الفص الصدغي يمكن أن تتسبب إصابة التلفيف المغزلي في عدم القدرة على التعرف على الوجوه.

يظهر على الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات نفسية، مثل التوحد والذهان ومتلازمة ويليام واضطراب الشخصية المعادية للمجتمع ومتلازمة الصبغي س الهش ومتلازمة تيرنر اختلافات في السلوك الاجتماعي مقارنةً بنظرائهم الذين لا يعانون من هذه الاضطرابات. ويعاني الآباء الذين يعانون من اضطراب الكرب التالي للرضح (PTSD) من اضطرابات في أحد عناصر الإدراك الاجتماعي على الأقل: تحديدًا الانتباه المشترك مع صغارهم فقط بعد أحد ضغوط مشكلات العلاقات المستحثة في المختبر مقارنةً بالوالدين الأصحاء الذين لا يعانون من اضطراب الكرب التالي للرضح. ومع ذلك، فإن مسألة ما إذا كان الإدراك الاجتماعي مدعومًا بآليات عصبية محددة المجال ما زالت قيد النقاش. ويوجد حاليًا مجال بحثي متوسع يتناول كيف يمكن لمثل هذه الحالات الانحياز للعمليات الإدراكية المشتركة في التفاعل الاجتماعي، أو بالعكس، كيف يمكن أن تتسبب مثل هذه الانحيازات في أعراض مرتبطة بالحالة.

أجريت أبحاث موسعة على تطور العمليات الإدراكية الاجتماعية لدى الرضع والأطفال (انظر علم النفس التنموي). على سبيل المثال، تمت الإشارة إلى احتمال أن تكون بعض عناصر العمليات النفسية التي تعزز السلوك الاجتماعي (مثل، تمييز للوجوه) فطرية. وتماشيًا مع ذلك، يستطيع الأطفال الصغار جدًا التمييز والتجاوب الانتقائي مع المثيرات الاجتماعية، مثل الصوت والوجه ورائحة أمهاتهم.

نظرية الإدراك الاجتماعي:

نظرية الإدراك الاجتماعي (بالإنجليزية: Social Cognitive Theory) نظرية علمية تستخدم في علم النفس والتعليم وفي فن التواصل بين الناس وملخص

هذة النظرية ان الإنسان يكتسب الخبرة والعلم من خلال ملاحظتة لسلوك الاخــرين في اطار العلاقات الاجتماعية والتفاعل مع الاخرين.

أصل النظرية:

هذة النظرية هي اشتقاق من نظرية التعلم من المجتمع التي تنص علــى ان المتعلم يتعلم من الحوار الانشطة مع الاخرين أكثر من الكتب والاشرطة وخلافــة من ادوات التعليم الحديثة وهذة النظرية تشدد على دور اشراك الطلبة في اعمــال علمية جماعية من اجل زيادة فرصة التعلم لدى الطالب. نشرت هذة النظرية لأول في عام 1941.

نظرة عامة:

النظرية في أساسها هي نظرية تعليمية تنص على عدة نقاط أهمها:

- الإنسان يتعلم من خلال ملاحظة ومراقبة ومشاهدة واستماع الاخرين.
- ان التعلم هي عملية داخلية في الإنسان نفسه وليست كتب وادوات.
- عملية التعليم بحد ذاتها قد لاتكون سبب في أن يغير الإنسان مــن ســلوكة ولكن المجتمع قد يكون سبب للإنسان ان يغير سلوكه.
- أسلوب العقاب في التعليم من ضرب وخلافة قد يؤدي إلــى نتــائج غيــر متوقعة مثل العنف المقابل من الطلبة.
- نظريات تغيير السلوك.
- نظريات تغيير السلوك والنماذج تبين الأسباب وراء التبدلات فــي أنمــاط السلوك الفردي. هذه النظريات تتضــمن الصــفات البيئيــة والشخصــية والسلوكية لانها العوامل الرئيسية المحددات السلوكية. في السنوات الأخيرة ازداد الاهتمام بتطبيقات هذه النظريات في مجالات الصحة، التعليم وعلــم الجريمة على أمل فهم التغيير السلوكي الذي حيسن الخــدمات فــي هــذه المجالات.

:

تاريخياً:

العديد من المحاولات الاصلية لإطلاق نظريات تغير السلوك الأساسية في المعرفة الحالية كانت بين 1970 و1980. ويتضمن ذلك مقالات Icek Ajzen في نظريات الفعل المعقول ،السلوك المخطّط، كتابات Albert Bandura في نظرية الإدراك الاجتماعي واعمال James Prochaska و Carlo DiClemente على نموذج Transtheoretical. وفي وقت لاحق ازداد الاهتمام بنظريات تغيير السلوك بسبب التطبيق الواضح لها في مجالات مثل الصحة والتعليم وعلم الجريمة،وصولا غلى دراسات مدعومة من قبل مؤسسات مثل معهد الصحة الوطنية الأمريكية ووحدة رئاسة وزارة التخطيط الاستراتيجي البريطانية. وعلى الرغم من هذا التجدد في الاهتمام هناك اتجاه نحو البحوث في هذا المجال والدراسات لتوسيع قاعدة التحديث في النظريات الحالية التي تركز على التغييرات الأولية.

نظريات عامه ونماذج:

لكل نظرية عوامل تركز عليها وترى أنها مؤثرة في تغيير السلوك منها نظريات التعلم ،نظريات التعليم الاجتماعي،نظريات الأفعال المعقولة والسلوك المخّطط ونموذج Transtheoretical. وكذلك فقد وجهت الدراسة نحو عناصر من هذه النظريات خاصة الكفاءة الذاتية المشتركة في كثير من النظريات.

الكفاءة الذاتية:

الكفاءة الذاتية: وهي الانطباع الشخصي للفرد عن قدراته الذاتية لأداء مهمة ما مثل التسوق. يعتمد هذا الانطباع على عدة عوامل مثل أولويات النجاح للفرد في المهمة أو في مهمات مرتبطة بها، الحالة الفيزيائية للفرد والمصادر الخارجية في القناعات تستخدم الكفاءة الذاتية للتنبؤ بالقدر من الجهد الذي يبذله الشخص لتغيير ما في سلوكه، فهي ليست نظرية تغيير سلوك بقدر ما أنها عنصر هام للنظريات منها نموذج اعتقاد صحّي ونظرية السلوك المخطّط.

نظريات التعلّم/ نظريات تغيير السلوك التحليلي:

جاءت نظريات التعلّم من قبل بوروس فريدريك سكيز التي بينت أن السلوك المعقد يُكتسب بالتدريج بسبب تغيرات بسيطة سلوكية .المحاكاة التعزيز تلعب دوراً هاماً في هذه النظريات،وهي التي تقرّ بأن الأفراد تعلموا من خلا لنسخ السلوكيات التي رأوها في الآخرين والتي تكون جوهرية لضمان تكرار السلوك الجيد فقط. وحيث أن كل من هذه السلوكيات يبنى من خلال المحاكاة والتعزيز اللاحق،يتطور السلوك الأعقد من ذلك. عندما يبنى السلوك الشفهي يتعلم الكائن الحي من خلال قاعدة السيطرة على السلوك وبعد ذلك لن تحتاج كل الأفعال إلى تكيف طارئ. سكينر (1957) كان أول طبيب نفسي تعرف على قاعدة المحاكاة الحاسمة التي سماها ("النموذج المنسوخ") في تعلم اللغة. نظريات السلوك التحليلي للتغيير كانت أكثر فعالية في تحسين ظروف الإنسان (انظر تعديل سلوكي وعلاج سلوكي وتحاليل السلوك التطبيقية).

التعليم الاجتماعي/ نظرية الإدراك الاجتماعي:

بناءً على نظرية الإدراك الاجتماعي أو تعرف أيضاً بنظريسة التعليم الاجتماعي فإن التغيير السلوكي يعتمد على البيئة، الشخصية والعناصر السلوكية، وكل عامل يؤثر ويتأثر بالعوامل الأخرى. مثلاً بالمطابقة مع نظرية الكفائة الذاتية، أفكار الفرد تؤثر على سلوكه وصفاته التي يثير ردود الأفعال لديه وتنشأ من البيئة المحيطة به. بطريقة مماثلة فإن بيئة الفرد تؤثر في تطوير الصفات الشخصية كما تؤثر على سلوكه، وسلوك الفرد يغير بيئته بحسب ما يفكر به الفرد أو ما يشعر به. وتركز النظرية على التفاعلات المتبادلة بين هذه العناصر التي يفترض ان تحدد التغييرات السلوكية.

نظرية الفعل المعقول:

تفترض هذه النظرية أن الفرد يأخذ بعين الاعتبار عواقب السلوك قبل القيام به. ونتيجة لذلك، فإن النية أهم عامل في تحديد وتغيير السلوك بناءً على ايسك 85. حيث أن النية تتطور حسب توقعات الفرد السلبية أو الإيجابية وانطباعه عن رأي المجتمع كذلك عن نفس السلوك. ولذلك فإن نوايا شخص ما تأخذ شكلاً يتناسب مع مجتمعه، وهذا أساسي في تنفيذ سلوك ما ولاحقاً تغيير في السلوك.

نظرية السلوك المخطّط:

في عام 1985 أجرى اجزين توسيع لنظرية الفعل المعقول ,فحصل على نظرية السلوك المخطّط. التي تؤكد على قاعدة النية قبل أداء السلوك لكن تتطرق إلى الحالات التي لايسيطر فيها الفرد على كل العوامل التي تؤثر على الأداء الفعلي للسلوك .كنتيجة فإن النظرية الجديدة تؤكد على أن حدوث السلوك الفعلي يتناسب مع مقدار السيطرة التي يمارسها الفرد علي سلوكه وقوة نوايا هذا الفرد لتنفيذ هذا السلوك. في مقالة اجزين 1985 يفترض أن الكفاءة الذاتية هامة لتحديد القوة التي ينوي بها الفرد تحقيق سلوك ما.

مراحل نموذج التغيير Transtheoretical

- نموذج Transtheoretical

بناءً على نموذج Transtheoretical والمعرف أيضاً بمراحل نموذج التغيير فإن التغيير السلوكي هو عملية من خمسة مراحل.هذه المراحل قبل أن يصل الفرد إلى التغيير الفعلي في سلوكه وهي:مرحلة ما قبل التأمل، التأمل، الاستعداد، التنفيذ والصيانة. في مرحلة ما قبل التأمل قد يشعر أو لا يشعر الفرد بوجود مشكلة في سلوكه تحتاج إلى تغيير. في مرحلة التأمل يتخذ الفرد قراراً بضرورة التغيير في سلوكه. أثناء الاستعداد ينوي الفرد تغيير سلوكه مع بداية الشهر القادم. وخلال

مرحلة التنفيذ على الفرد أن يبدي تغييراً ثابتاً في سلوكه . وأخيراً يقوم الفرد بصيانة للسلوك الجديد المكتسب خلال 6 أشهر السابقة (تغيير السلوك 2007).

التطبيقات:

نظريات تغيير السلوك ممكن تطبيقها في كثير من المجالات في مجال رعاية الصحة، التعليم والسلوك الإجرامي. هذه المجالات ممهمة في تحقيق الوظيفة الاجتماعية وصناعة السياسة. وحاياً تم استئناف تطبيق هذه النظريات في مجالات هي:

الصحة:

في مجال الاهتمام بالحصول على أسلوب حياة صحي, حصلت نظريات تغيير السلوك على اعتراف بأنها قادرة وبفعالية على إظهار السلوكيات الصحية والابتعاد عن الطرق التي تعيق الفرد من الحصول على حياة صحية. التطبيق الأساسي في الصحة لنظريات تغيير السلوك تتضمن تحسين لبرامج أسلوب الحياة الفعال وبرامج التخلص من انتشار الأمراض مثل متلازمة العوز المناعي المكتسب (تغير السلوك 2007) . بالإضافة إلى أن منظمة الصحة العالمية قامت في السنوات الأخيرة بإطلاق بحث لتوسيع قاعدة معلومات نظريات التغيير السلوكي. النماذج المتعلقة بالتطبيقات الصحية تتضمن المعتقد الصحي/نموذج الفعل الصحي ,نموذج استبدال الوقاية ونموذج تغيير-ك .النموذج الأول يقول بأن الفرد سيغير سلوكه بناءً على الخطورة المدركة للتهديد على صحته. النموذج الثاني يركز على الترويج لسلوك صحي طويل الأمد عبر وضع فوارق زمنية بين الزلات والمعاودة إليهما لتشجيع الفرد على الحصول على أسلوب حياة صحي.أما النموذج الثالث يبين أن التغيير السلوكي والتحريضي،يشتق من الموقف-المؤثر الاجتماعي- أو نموذج الكفاءة الذاتية. وهي مكملة لأفكار نظرية أجزين للسلوك المخطط،نموذج بروتشاسكا، نموذج الاعتقاد الصحي،ونظريات تحديد الهدف. النسخ القديمة لهذا النموذج (نموذج ASE) استخدمت لتشرح الأنواع المختلفة للسلوك الصحي.

التعليم:

يمكن استخدام نظريات التغيير السلوكي كمرشد في تحسين طرق التـدريس الفعالة. وحيث أن الهدف الأساسي للتعليم هو تغيير السلوك، فإن فهم السلوك الذي تمنحه نظريات تغيير السلوك يوفر نظرة عميقة لصيغة الطرق التدريسية الفعالـة، والتي تدخل في التغيير السلوكي. في عصر قديم عندما كان برنامج التعليم يكـافح للوصول على أكبر قدر من الجماهير بمختلف الطبقات الاجتماعية والاقتصـادية، كان مصممو هذه البرامج يكافحون بشكل متزايـد لفهـم الأسـباب وراء التغييـر السلوكي لفهم الصفات الكلية التي قد تكون حاسمة في تصميم البرنامج. في الحقيقة فإن بعض النظريات مثل نظرية التعلم الاجتماعي والسلوك المخطط صممت لكي تطور البيئة الصحية، ولأنها تعنون العلاقة بين الأفراد والبيئـة المحيطـة بهـم، فبإمكانها أن تعطي بصيرة واسعة على برامج التعليم الفعالة الناتجة عـن حـالات مقدمة سلفاً، مثل البيئة الاجتماعية التي سيبدأ بها البرنامج وبينما التربية الصحي ما زالت المنطقة التي تطبق فيها نظريات التغيير السلوكي بكثـرة، فـإن النظريـات الأخرى كنموذج مراحل التغيير تطبق في مجالات أخرى مثل تـدريب المـوظفين ونظم التطوير للتعليم العالي.

علم الجريمـة:

دعمت الدراسات التجريبية لعلم الجريمة نظريات التغيير السلوكي. وبـنفس الوقت افترضت نظريات التغيير السلوكي العامة تفسيرات ممكنة للسلوك الإجرامي وطرق التصحيح للسلوك منحرف.بما أن تصحيح السلوك المنحرف يحتـاج إلـى تغيير في السلوك،فإن فهم التغيير السلوكي يساعد في تبني طرق التصحيح الفعالـة من قبل السياسيين. مثلاً فإن فهم سلوكيات منحرفة مثل السرقة يمكـن أن يكـون لأسباب قهرية مثل التعرض للجوع وهي غير مرتبطة بالسلوك الإجرامي ولكن من الممكن ان تساعد في تطوير سيطرة اجتماعية لهذه القضايا الأساسية بدل التركيـز على السلوك النهائي فحسب .النظريات الأساسية التي طبقت في علم الجريمة هـي

نظريات التعليم الاجتماعي ونظرية الجمعية التفاضلية .نظرية التعليم الاجتماعي للتفاعل بين الأفراد وبيئتهم تبين التطور في السلوك المنحرف كرد فعل لتعرض الفرد لسلوكيات مختلفة من الذين حوله،الذي من الممكن ان يؤدي إلى سلوك مقبول أو غير مقبول اجتماعياً. نظرية الجنعية الافتراضية صيغت من قبل Edwin Sutherland وهي الأكثر شهرة،وتفسر نظرياً السلوك المنحرف الغجرامي الذي يطبق على مفاهيم النظرية ويؤكد على أن السلوك المنحرف هو سلوك مكتسب. في إعادة الفحص الذي قام به جيفري (1965) لنظرية Sutherland الأساسية أضاف إليها أنه بسبب الحاجة لتقريب الفترة بين العقاب والسلوك السيء في حالة ما،فظعن تطبيقات النظام القانوني للعقاب أقرب إلى أن تصدر قانوناً للتهرب بدل التصحيح.

معارضات:

نظريات تغيير السلوك ليست مقبولة في كل مكان. الانتقادات تتضمن التشديد على الأفراد في النظريات من أجل تغيير سلوكهم، واستخفاف عام بتأثير عوامل البيئة على السلوك، بالإضافة إلى أن بعض النظريات تم صياغتها كدليل مساعد في فهم السلوك البشري وبعضها الآخر صمم كإطار عمل للتداخلات السلوكية إلا أن غايتها غير ثابتة المبدأ. هذه الانتقادات تسلط الضوء على نقاط القوة والضعف في النظريات وتظهر ان هناك مساحة للأبحاث في هذا المجال (nhi 2003).

نظرية السلوك المخطّط:

في علم النفس، نظرية السلوك المخطط هي نظرية حول العلاقة بين المواقف والسلوك.

في عام 1985 أجرى اجزين (icek ajzen) توسيع لنظرية الفعل المعقول ,فحصل فحصل على نظرية السلوك المخطّط التي تؤكد على قاعدة النية قبل أداء السلوك لكن تتطرق إلى الحالات التي لايسيطر فيها الفرد على كل العوامل التي تؤثر على الأداء الفعلي للسلوك. كنتيجة فإن النظرية الجديدة تؤكد على ان حدوث

السلوك الفعلي يتناسب مع مقدار السيطرة التي يمارسها الفرد على سلوكه وقوة نوايا هذا الفرد لتنفيذ هذا السلوك. في مقالة اجزين 1985 يفترض أن الكفاءة الذاتية هامة لتحديد القوة التي ينوي بها الفرد تحقيق سلوك ما.

شرح النظرية:

وفقا لهذه النظرية، يسترشد سلوك الإنسان من خلال ثلاثة أنواع من الاعتبارات:

1. المعتقدات حول النتائج المحتملة للسلوك وتقييم اهمية هذه النتائج بالنسبة للفرد (المعتقدات السلوكية).
2. المعتقدات حول توقعات الآخرين المعيارية من الفرد والدافع للامتثال لهذه التوقعات (المعتقدات المعيارية).
3. والمعتقدات عن وجود العوامل التي يمكن أن تسهل أو تعيق تأدية السلوك والقوة المتصورة لهذه العوامل (معتقدات التحكم).

في المجاميع الخاصة بكل منها، فإن المعتقدات السلوكية تنتج موقفاً مناسباً أو غير مناسب نحو السلوك؛ المعتقدات المعيارية تؤدي إلى الضغوط الاجتماعية المتصورة أو المعيار الشخصي، ومعتقدات التحكم تؤدي إلى السيطرة السلوكية المتصورة. اجمالا، فإن الموقف تجاه السلوك، المعيار الشخصي، والشعور بالسيطرة السلوكية يؤدي إلى تشكيل نية سلوكية.

وكقاعدة عامة، فإنه كلما كان الموقف والمعيار الشخصي أكثر ملاءمة للسلوك (تفضيلاً)، وكانت السيطرة السلوكية المتصورة أقوى، فإنه نية الشخص لأداء السلوك المعين ستكون أقوى.

وأخيرا، بفرض درجة كافية من السيطرة الفعلية على السلوك، فإن المتوقع من الناس هو أن ينفذوا نواياهم عندما تكون الفرصة سانحة. وبالتالي فإنه يكمن الفرض بأن النية تسبق السلوك مباشرة.

ومع ذلك، لأن العديد من السلوكيات تجد صعوبات في التنفيذ الامر الذي قد يحد السيطرة الإرادية، فمن المفيد النظر إلى سيطرة السلوكية المحسوسة فضلا عن النية. كلما كانت السيطرة السلوكية المحسوسة اكثر واقعية، يمكن أن تكون بمثابة وكيل للتحكم الفعلي والمساهمة في التنبؤ السلوك مورد النظر.

المعتقدات السلوكية:

المعتقدات السلوكية تربط السلوك مورد الاهتمام بالنتائج المتوقعة منه . الاعتقاد السلوكي هو الاحتمال الشخصي (احتمال الذي يضعه الفرد) بأن هذا السلوك سوف يقود إلى نتيجة معينة. على الرغم من أن الشخص قد يملك العديد من المعتقدات السلوكية فيما يتعلق بأي سلوك، الا انه يوجد فقط عدد قليل نسبيا منها يمكن الوصول إليها بسهولة في لحظة معينة. يفترض أن هذه المعتقدات التي يمكن الوصول إليها – بالاشتراك مع التقييم الشخصي للنتائج المتوقعة - تحدد الموقف السائد تجاه السلوك. على وجه التحديد، فإن تقييم كل نتيجة يسهم في الموقف بتناسب طردي مع الاحتمال الشخصي للفرد بأن هذا السلوك سوف يوصل إلى النتيجة المعينة مورد نظر الفرد.

المعتقدات المعيارية:

المعتقدات المعيارية تشير إلى التوقعات السلوكية المنظورة لأفراد أو مجموعات مرجعية مهمة كزوج(ة) الفرد، الأسرة، الأصدقاء، و– اعتمادا على السكان والسلوك المدروس – المدرس، الطبيب، المسؤول، و زملاء العمل.

تم الافتراض أن هذه المعتقدات المعيارية – بالاشتراك مع دافع الشخص للالتزام مع مرجعيات مختلفة – تحدد المعايير الشخصي السائد. على وجه التحديد، ان الدافع للالتزام مع كل مرجع يسهم في المعيار الشخصي بتناسب طردي مع الاحتمال الشخصي للفرد بأن المرجع يعتقد أنه سيقوم بأداء هذا السلوك في المسألة.

معتقدات التحكم:

معتقدات التحكم هذه لها علاقة مع وجود العوامل المنظور التي قد تسهل أو تعيق أداء السلوك.

يفترض أن معتقدات تحكم هذه – بالاشتراك مع القدرة المتوقعة لكل عامل تحكم – تحدد السيطرة السلوكية المحسوسة السائدة. على وجه التحديد، السلطة المتصورة لكل عامل تحكم لإعاقة أو تسهيل أداء السلوك يساهم طرداً في السيطرة السلوكية المتصورة مع الاحتمال الشخصي للفرد بأن عامل التحكم موجود .

النموذج:

يسترشد سلوك الإنسان من خلال ثلاثة أنواع من الاعتبار، "المعتقدات السلوكية،" المعتقدات المعيارية "،" و "معتقدات السيطرة". في المجاميع الخاصة بكل منها، "المعتقدات السلوكية" تنتج موقفاً "اتجاه سلوك" مواتي أو غير مواتي؛ "المعتقدات المعيارية" تنتج "معياراً شخصياً"، و معتقدات السيطرة تثير" السيطرة السلوكية المحسوسة."

في المجموع، "الموقف تجاه السلوك"، "المعيار شخصي"، و" السيطرة السلوكية المنظورة "تؤدي إلى تشكيل" النية السلوكية ." على وجه الخصوص، يفترض أن لا تؤثر " السيطرة السلوكية المنظورة" فقط على السلوك الفعلي مباشرة، ولكن أيضا تؤثر بشكل غير مباشر من خلال النية السلوكية .

وكقاعدة عامة، فإنه كلما كان الموقف تجاه السلوك والمعيار الشخصي أكثر ملاءمة، وكلما كانت السيطرة السلوكية المنظورة اكبر، كلما كانت نية الشخص لأداء السلوك في المسألة أقوى. وأخيرا، يفرض درجة كافية من السيطرة الفعلية على السلوك، ويتوقع من الفرد ان ينفذ نواياه عندما تسنح الفرصة.

الصيغة:

في أبسط أشكالها، يمكن التعبير عن نظرية السلوك المخطط بالدالة الرياضية التالية:

$$BI=(W_1)AB[(b)+(e)]+(W_2)SN[(n)+(m)]+(W_3)PBC[(c)+(p)]$$

BI: النية السلوكية

AB: الموقف تجاه السلوك

(b): قوة كل اعتقاد

(e): تقييم كل نتيجة

SN: المعايير الشخصية

(n): قوة كل معيار شخصي

(m): الدافع للامتثال للمرجع

PBC: السيطرة السلوكية المحسوسة

(c): قوة كل اعتقاد سيطرة

(p): القوة المتصورة لكل عامل سيطرة (تحكم)

W': الوزن المستخرج تجريبيا / معامل

كلما كانت سيطرة السلوكية المحسوسة تعبيراً (انعكاساً) دقيقاً للسيطرة الفعلية السلوكية، فإنه يمكن أن تستخدم مع النية للتنبؤ السلوك.

تقييم النظرية:

قوة النظرية:

في البداية، يمكن لنظرية السلوك المخطط TPB أن تغطي السلوك غير الإرادي للناس الذي لا يمكن تفسيره من خلال نظرية الفعل المعقول. نية الفرد السلوكية لا يمكن أن تكون المحدد الحصري للسلوك عندما يكون تحكم الفرد على السلوك غير كامل. عن طريق إضافة "السيطرة السلوكية المحسوسة،" يمكن لنظرية

السلوك المخطط شرح العلاقة بين النية السلوكية والسلوك الفعلي. العديد من الدراسات وجدت أن نظرية السلوك المخطط من شأنه أن يساعد بالتنبؤ بالنية السلوكية المتعلقة بالصحة بشكل أفضل من نظرية الفعل المعقول .

لقد حسنت نظرية السلوك المخطط القدرة على التنبؤ بالنية في مجالات مختلفة ذات صلة بالصحة مثل استخدام الواقي الذكري، أوقات الفراغ، التمرينات الرياضية، والنظام الغذائي، الخ.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لنظرية السلوك المخطط وكذلك نظرية الفعل المعقول تفسير السلوك الاجتماعي للفرد من خلال اخذ "قاعدة اجتماعية" بعين النظر كمتغير مهم.

المحدوديات:

تستند نظرية السلوك المخطط على معالجة الإدراك ومستوى تغيير السلوك. مقارنة مع نماذج المعالجة العاطفية، فإن نظرية السلوك المخطط تغفل المتغيرات العاطفية مثل التهديد، الخوف، المزاج والمشاعر السلبية أو الإيجابية وتقيمها بطريقة محدودة.

تحديدا، في حالة السلوك المتعلقة بالصحة، حيث تتأثر أكثر السلوكيات الصحية للأفراد بميولهم (عواطفهم) الشخصية وطبيعتهم المثقلة بالعاطفة، وهذا عيب (نقص) حاسم للتنبؤ بالسلوكيات المتعلقة بالصحة. القدرة على التنبؤ الضعيفة للسلوك المتعلق بالصحة في البحوث الصحية السابقة يمكن أن يعزى إلى استبعاد هذا المتغير. معظم هذا البحث هو ارتباطي، والدراسات التجريبية المستندة على الأدلة أقل إقناعا.

الذكاء الاجتماعي:

يصف الذكاء الاجتماعي (Social intelligence) القدرة البشرية الحصرية على التنقل والتفاوض في العلاقات الاجتماعية المعقدة والبيئات بفعالية. يعتقد الطبيب النفساني والأستاذ في "كلية الاقتصاد بلندن" نيكولاس همفري بشأن الذكاء الاجتماعي أوخصوبة حياتنا النوعية هي التي تجعل البشر على ماهم عليه. بدلا من ذكائنا الكمي -- وعلى سبيل المثال ما يشبهه بأن تكون إنساناً يعيش في قلب حاضر مدرك، محاط بروائح ومذاقات وأحاسيس والاستشعار بأنك كيان ميتافيزيقي استثنائي بخصائص تكاد تبدو أنها تنتمي إلى العالم المادي. ويرى الباحث الاجتماعي "هونيويل روس" أن الذكاء الاجتماعي هو حصيلة مجموع الوعي النفسي والاجتماعي والمعتقدات الاجتماعية والمواقف المتطورة والقدرات والارادة لإدارة التغيير الاجتماعي المعقد. والشخص الذي يمتلك حاصل ذكاء اجتماعي مرتفع (SQ) لا يكون أفضل ولا أسوأ من شخص يمتلك حاصل اجتماعي منخفض، فهما فقط يمتلكان مواقفا وآمالا ومصالحا ورغبات مختلفة.

والذكاء الاجتماعي وفقا للتعريف الأصلي "لادوارد ثورنديكي"، هو "القدرة على الفهم والتعامل مع الرجال والنساء والصبيان والبنات، والتصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية". وهو مكافئ للتصرف بذكاء في العلاقات ما بين الأشخاص، وهو نوع واحد من أنواع الذكاء المحدد في نظرية "هوارد غاردنر" في الذكاء المتعدد والتي وترتبط ارتباطاً وثيقا بنظرية العقل.

يقيد بعض المؤلفين التعريف بالتعامل فقط مع المعرفة بالأوضاع الاجتماعية، وربما يدعى بشكل أصح الإدراك الاجتماعي أو ذكاء التسويق الاجتماعي والذي يختص بالتوجه في الإعلان النفسي – الاجتماعي، واستراتيجية التسويق وتكتيكاتها. ووفقا "لشون فولينو": الذكاء الاجتماعي هو قدرة الشخص على فهم بيئته تماما والتصرف بشكل ملائم لسلوك ناجح اجتماعيا.

الذكاء الاجتماعي يتعب الإنسان غاية التعب، ويفقد ثقته في نفسه وفي الناس. فالذكاء الاجتماعي يتطلب العمل والصبر والمجاملة. ويتمثل هذا الذكاء في إمكانية الفرد على التخلص والتملص من المواقف الحياتية المحرجة وفي إمكانية الشخص على إقناع من حوله والتكيف معهم وفي التخطيط للوصول إلى أهداف الفرد الذاتية.

وقد يخرج الذكاء الاجتماعي إلى معانٍ متعددة فيقال أحياناً إن هذا الشخص دبلوماسي أو "صاحب اتكيت" أي انه يحاول أن لا يصطدم بالأشخاص ولا يواجههم بما يكرهون وبذلك لا يفقد أحداً من الأطراف ويبقى الذكاء الاجتماعي نسبياً بعيداً عن الحقيقة وقولها وفي أحيان كثيرة يقترب بصاحبه من التملق والعيب قطعاً ليس بالذكاء الاجتماعي ولكن بصاحبه حيث إن الذكاء الاجتماعي يعتبر كأي وسيلة من وسائل الحياة يمكن استخدامها بالطريق الإيجابي ويمكن أن تستغل بالطريق السلبي.

ولعلنا لا نجانب الحقيقة إذا قلنا أن الذكاء الاجتماعي لو استخدم بطريقة صحيحة وفي وقته المناسب فإننا سنحصل على نتائج جيدة من العلاقات غير الحساسة والعلاقات الودية. ولو أوردنا بعض الأمثلة على أساليب هذا الذكاء لوجدنا أن هناك خيطاً رفيعاً بين هذا الذكاء وبين الكذب يجب الانتباه إليه لكيلا تقع في شراك الكذب لذلك. فإن ما يروى عن رسول الله (صلى الله عليه وسلم) يمثل قمة الذكاء الاجتماعي وهو: (لا يجوز الكذب إلا في ثلاثة مواضع: في الحرب وحديث الرجل للمرأة وإصلاح ذات البين).

حاصل الذكاء الاجتماعي (SQ) :

حاصل الذكاء الاجتماعي أو SQ(social intelligence quotient) هو الإحصائية التجريدية المماثلة لمنهج "النقاط القياسية" المستخدم في اختبارات معدل الذكاء بمتوسط 100. وبخلاف اختبار معدل الذكاء القياسي فهو ليس بنموذج ثابت. فهو يميل أكثر إلى نظرية بياجيهأن والذي ينص على أن الذكاء ليس سمة ثابتة ولكنه هرم معقد من مهارات معالجة المعلومات والتي تكمن وراء توازن التكيف

بين الفرد والبيئة. ويمكن للفرد بذلك تغيير موقفه وسلوكه تجاه بيئته الاجتماعية المعقدة.

فرضية الذكاء الاجتماعي:

يؤكد العلم ان فرضية الذكاء الاجتماعي هو التنشئة الاجتماعيه المعقده في السياسه والروايات والعلاقات العائليه والنزاعات والتعاون والتبادل والايثار. بالمختصر الذكاء الاجتماعي هو القوه التي تقودنا لنمو حجم الدماغ البشري مماجعل لدينا اليوم القدره على استخدام هذه العقول في ظروف اجتماعية معقده. فهي حاجة إلى التعايش مع بعضنا وذلك قاد حاجتنا إلى الذكاء. وتسمى هذة الفكره "فرضية الذكاء الاجتماعي" و قال ستيفن ميثين بروفيسور في التاريخ القديم بجامعة ريدنج أنه يؤمن أن هناك فترتين أساسيتين لنمو الدماغ الذي يحيط بفرضية الذكاء الاجتماعي. المرحلة الأولى كانت قبل ما يقارب مليونين سنه عندما كان نمو الدماغ حوالي 50 % فانتقل حجمه من ما يقارب 450 سم مكعب إلى ان بلغ حجمه 1,000 سم مكعب وذلك قبل 1.8 مليون سنه.

وقد بدأ علماء الاثار بالتساؤل عندما لاحظوا هذا التغير في القرود: لماذا أصبحت أدمغتهم أكبر وماهو السبب في ازدياد حجمها؟ ان الدماغ لا يزداد حجمة لأي من الأسباب وذلك لأن تكوين نسيج المخ عملية صعبة من الناحية الأيضية وذلك لخدمة غرض مهم. يؤمن ميثين ان فرضية الذكاء الاجتماعي بادر بازدياد حجم المخ قبل ما يقارب مليونين سنه كان بسبب العيش في مجموعات كبيره واكثر تعقيدا فالحاجة إلى مجاراة اناس مختلفين في العديد من العلاقات الاجتماعية تتطلب مخ أكبر لفعل ذلك. كما ان الذكاء الاجتماعي أجابنا على أزدياد حجم الدماغ قبل ما يقارب مليونين سنه مضت.

اما ازدياد الثاني لحجم الدماغ حدث ما بين600,000 و200,000 سنه مضت، وخلال تلك الفترة وصل الدماغ إلى قدرته الحديثة. اما محاولة تفسير

الازدياد الثاني لحجم الدماغ فما زالت صعبة للغاية، ويعتقد البروفيسور ميثين ان ذلك يرتبط بشكل مباشر بتطور اللغة. فاللغة ربما هي اكثر المهام المعرفيه تعقيدا التي نقوم بها. اللغة تترتبط بشكل مباشر بالذكاء الاجتماعي لأننا نستخدم اللغة للتواصل في علاقاتنا الاجتماعية في الغالب. لذلك كان الذكاء الاجتماعي العامل الحاسم في الازدياد في حجم الدماغ فكان هناك مشاركة في التطور بين المجتمع والتعقيد المعرفي. ويعتبر الذكاء الاجتماعي اليوم المحور في إدارة التعقيد في كونها كائنات اجتماعية.

الإختلاف بين الذكاء والذكاء الإجتماعي:

وفقا لما قال البروفيسور نيكولاس همفري أنه كونك ذكيا فقط غير كافي. على سبيل المثال الأطفال المصابين بالتوحد في بعض الأحيان يكونون في غاية الذكاء، فهم يجيدون إعطاء الملاحظات وتذكر تلك الملاحظات كلها. وعلى الرغم من ذلك، فهناك ثمة من يقول بأن الذكاء الاجتماعي لديهم منخفض. فقرود الشمبانزي اذكياء جدًا لدرجة أنهم قادرين على الملاحظة وتذكر الأشياء. فقدرة القرود على التذكر أفضل من قدرة الإنسان ولكن مع ذلك فإنهم غير قادرين على التصرف في العلاقات الشخصية. فهذة معادلة ناقصه فهناك شيء ينقصها ولأكمال تلك المعادلة نحتاج إلي نظرية العقل وهي النظرية لكيفية عمل الإنسان من الداخل فمنذ زمن طويل طغى هذا المجال من خلال المدرسه السلوكية. ويعتقد العلماء انه يمكن للمرء لفهم الإنسان والفئران أو الحمام فقط بمراقبة سلوكهم وإيجاد العلاقات المتبادلة. وتشير أكثر النظريات مؤخرًا أن ذلك غير صحيح، فلابد من النظر لسلوك البنية الداخلية.

ويعتقد كلا من البروفيسور نيكولاس هيمفري والبروفيسور روس هونيويل أن ما يكون حقيقة الإنسان ليس كمية الذكاء لدى الإنسان بل الذكاء الاجتماعي أو ثراء نوعية حياتنا هما ما يكونان حقيقة الإنسان، على سبيل المثال ماذا يعني لك كونك إنسان تعيش في وسط الحاضر الواعي، محاط بالروائح والانواق والمشاعر ومن

حقيقة كونك كيان مجرد استثنائي ولديه خصائص يبدو إنتمائها صعب للعالم الفيزيائي. فهذا هو الذكاء الإجتماعي.

وجهات نظر اضافية:

ان الذكاء الاجتماعي يرتبط ارتباط وثيق بالمعرفه والذكاء العاطفي ويمكن ان يكون كمرحلة أولى في تطوير أنظمة الذكاء. وقد اكتشفت دراسة بحث علماء النفس للمعرفة الاجتماعية وعلم الأعصاب الاجتماعي ان هناك العديد من الاسس التي تعمل لدى الذكاء الاجتماعي للأنسان. وقد لخص علماء النفس نانسي كانتور وجون كيلستورم أنواع المفاهيم لدى الناس ليتمكنوا من فهم علاقتهم الاجتماعية، على سبيل المثال " ماهو الوضع الذي انا فيه وو ماهو نوع هذا الشخص الذي يتحدث معي؟" والقواعد التي تستخدم لرسم الاستدلالات (" مالذي كان يعنيه بذلك؟") وتطبيقات الخطه (مالذي سأفعلة حيالها؟") و في الاونة الاخيره. قام دانيال جولمان كاتب العلوم الشعبيه برسم على بحث علم الأعصاب الاجتماعي ليقترح ان الذكاء الاجتماعي هو عباره عن الوعي الاجتماعي (يشمل التعاطف والتناغم والمعرفة الاجتماعيه)، اما التسهيلات الاجتماعيه (تشمل: التزامن وعرض الذات والتأثير والقلق). ويتضمن بحث جولمان الواسع ان علاقاتنا الاجتماعيه لها تأثير مباشر على صحتنا الفيزيائيه وكل ماكانت العلاقة اعمق كلما كان التاثير اكبر. وقال جولمان ان من بعض التأثيرات الفيزيائية لعلاقتنا على صحتنا هي تأثيرها على تدفق الدم في الجسم، وتأثيرها على التنفس، وتاثيرها على المزاج (مثل التعب والاكتئاب) وحتى تتسبب في نقص قوة جهاز المناعة. وأكد الباحث التربوي ريموند هـ. هارتجين أن توفير الفرص للتفاعل الاجتماعي يعزز الذكاء.

فالفصول الدراسية التقليدية لا تتيح الفرصه للتفاعل السلوك الاجتماعي المعقد. فبدلا من ووضع الأطفال في اوضاع تقليديه يعامل فيها على انه متعلم يجب غرس فيه الكثير من المعلومات المعقدة وقد ذكر الباحث ريموند ان قلة من المدراء التربويين اتخذوا هذا الوضع كنقطة بداية لتنمية بيئة المدرسة حيث يمكن ان يزدهر

فيها التفاعل الاجتماعي. فإذا اعتمدنا هذا التفكير كنهج لنا واتبعناه سيكون هناك فرصه للاطفال للتواصل اليومي بالتجارب الشخصيه من اجل الحرص على تنمية "علم نفس الشخصية ". كما في المدارس اليوم تبني على القليل من هذه المهارات المهمه من اجل الصمود في العالم الحقيقي والتي سمح بتنميتها. ولأن تنمية مهارات "علم النفس الطبيعي "محدودة في مدارسنا التقليدية فإن الطلاب والخريجين دخلوا سوق العمل فشلوا وأصبحوا غير قادرين على الصمود، بالمقابل الطلاب الذين كان لديهم القدره على تنمية مهاراتهم كعلم النفس الطبيعي في فصول دراسية متفاوتة الاعمار وفي أوضاع ديموقراطيه فهم اكثر ثقة من اقرانهم ذوي المهارات الاجتماعية الاقل. فهم راضين عن انفسم ويعلمون ماذا يريدون من الحياه ولديهم المهارات الازمة لتحقيق ما يطمحون إليه.

فالمسألة هنا هي علم النفس مقابل الذكاء الاجتماعي من منظور منفصل ومختلف،.. وتشمل المقدمه المناسبة افتراضات معينه عن الهيكل الاجتماعي والوظائف كإرتباطها بتعريف الذكاء وسلوكيات المجتمع التي تتقيد بالتوقعات الثقافيه التي تؤكد الحقائق المحتملة، لكن لا يوجد اي مطالبات أو تأكيدات فهناك سطحية حقيقة المجتمع يجب أنت تحدد وتعين، ينهج هذا المنظور وجهة النظر التي يمكن تعريف الهيكل الاجتماعي بالنصح الذي وجهتان لعملة واحده :فالنصف الأول نفسي والنصف الاخر اجتماعي للأسف معظم المراجع للذكاء الاجتماعي ترتبط المهارات الاجتماعية الفردية. فلم تذكر أهم نقطه وهي كيف للذكاء الاجتماعي (كالتحدث في مجموعات أو العيش فيها) معالجة معلومات عن العالم ومشاركتها مع الاخرين في نفس المجموعه. فهل هناك هياكل اجتماعية أو أنهم معدين لجمع المعلومات وكشفها للفرد أو المجموعات الأخرى فبعض الهياكل الاجتماعية من الوآضح انهآ مرضية: فمؤخرا وجدت مقولة تصف الحكومة بأنها ذات نظام مريض يديره بعض المتبوذين في المجتمع ولكن السؤال الأهم هو كيف للمجموعات والمجتمعات رسم خريطة للبيئة (سواء البيئية أو الاجتماعية أو الشخصية) في

الهيكل الاجتماعي. وكيف لهذا الهيكل ان يكون قادرا على أحتواء النظرة العالميـة وكشف تلك النظره للأخرين؟ وكيفية اتخاذ القرارات؟

الانفعال الجماعي:

يشير مصطلح الانفعال الجماعي إلـى الأمزجـة، والمشـاعر والتـأثيرات المزاجية لجماعة من الناس. فمن الممكن رؤيته إما بوصفه كيانًا انفعاليًا يؤثر على الحالات الانفعالية للفرد (أعلى أسفل) أو مجموع حالات الفرد الانفعاليـة (أسفل أعلى).

نهج أعلى أسفل:

يرى هذا الرأي أن العمليات الديناميكية للجماعات مسؤولة عن حالة الشعور المحير التي تؤثر على مشاعر الأعضاء وسلوكياتهم. وهذه النظرة، بأن الجماعات لها وجود بوصفها كيانات خارج الشخصيات التي تتألف منها، نظرة لها عدة زوايا.

التأثيرات على الأفراد:

تم تصوير إحدى زوايا هذا النهج في الأبحاث المبكرة مثل لو بون وسيغموند فرويد الذي رأى وجود تأثير عام للحشد أو الجماعة يجعل أعضاء هـذه الجماعـة "يشعرون، ويفكرون، ويتصرفون" باختلاف بحيث يبدو وكأنهم منعزلون. إن إعادة التأكيد على الانتماء لحشد يجعل الناس يذهبون في تصرفاتهم إلى حد التطرف. كما أن التماثل الشديد في المشاعر له تأثير طاغي ويتسبب في أن ينجرف الناس انفعاليًا للانضمام للجو الجماعي. وبالتالي، يؤدي تأثير الجماعة إلى المبالغة في المشاعر.

الأعراف:

يدرس جانب آخر من منظور *الجماعة ككل* قوى الأعراف التـي تفرضـها الجماعة على السلوك الانفعالي لأفرادها مثل قواعد التعبير عـن المشـاعر، وأي المشاعر هي الأفضل حتى نشعر بها. وتضبط أعراف الجماعة نوع المشاعر التي سوف تظهر (أو على الأقل يجب أن تظهر) في مواقـف معينـة وفقًـا لمصـلحة

الجماعة الفضلى وأهدافها. كما تساعد الأعراف في تمييز المشاعر، بين ما الـذي يشعر به الفرد حقًا، وبين المشاعر التي عبر عنها، وما الذي ظهر منهم في الموقف الحالي. ولهذا المنظور آثاره العملية التي أوضـحها البـاحثون. وبالتـالي، فإننـا نستخلص من هذه الزاوية أن الجماعة تساعد في تخفيف حدة الانفعالات وضبطها.

القوة الملزمة:

يؤكد منظور آخر على أهمية الانجذاب العاطفي في سياق الجماعة. فتحـدد الانفعال الجماعي بأنه رغبة الأفراد في أن يكونوا معًا، وترى أن العلاقات العاطفية نوع من أنواع الغراء الذي يربط الجماعات بعضها ببعض ويؤثر علـى تماسـك الجماعة والتزامها بمهامها. يؤكد هذا المنظور على مشاعر الإعجـاب الإيجابيـة بأفراد الجماعة الآخرين، والإعجاب بمهمتهم المكلفين بها.

المؤشر:

يدرس منظور الجماعة ككل التطور الديناميكي للجماعة، من نشأتها وحتـى تفككها. وبمرور الوقت تتغير علاقات الجماعة فيما بينها واعتماد أفرادها أحـدهم على الآخر. وتحدث هذه التغيرات مصحوبة بعمليات انفعالية تشكل نتائج الجماعة. فعلى سبيل المثال، تتميز نقطة الوسط في تطور جماعة بالقلق والترقب حول قدرة الفريق على أن يحقق أهدافه، وهو ما يدفع الفريق إلى إعادة هيكلة أنماط تفاعله بعد المرور بنقطة الوسط. وإذا تمكنت الجماعة من كبت هذه المشاعر وتجاوز أزمتهـا بشكل أقوى، فإن فرصها لتحقيق أهداف الجماعة تصبح أعلى. وفي حالات أخرى، تهدد المشاعر السلبية تجاه أعضاء الجماعة أو تجاه المهمة وجود الجماعة. يدرس هذا المنظور التغيرات الوقتية للمشاعر التي تحكم الجماعة.

أسفل أعلى:

خلافًا للنهج السابق، يعرض هذا النهج الانفعال على مستوى الجماعة بوصفه مجموع التركيبات العاطفية للأفراد. وهذه التركيبات العاطفية هي السمات الانفعالية

التي يقدمها كل فرد إلى الجماعة، مثل: التأثيرات المزاجية، والمزاج، والانفعالات الحادة، والذكاء العاطفي، والعاطفة (التقييمات العاطفية الجماعية). يساعد نهج التركيب العاطفي للفريق على فهم انفعالات الجماعة وأصولها، وكيف تجتمع الميول العاطفية لأفراد الجماعة حتى تصبح كيانًا واحدًا مشتركًا .وللجمع بين هذه الخصائص الفردية، يمكن للمرء تبني العديد من وجهات النظر:

متوسط المزاج:

أظهرت الأبحاث أنه عن طريق قياس متوسط التأثيرات المزاجية لأعضاء الجماعة من الممكن التنبؤ بسلوكها مثل معدل الغياب والسلوك الاجتماعي. وكذلك، فعندما يكون متوسط مزاج العاملين إيجابيًا، يؤثر ذلك على أداء الفريق بإيجابية.

التباين الانفعالي:

من المتوقع أن تتصرف الجماعات المتجانسة عاطفيًا بطريقة تختلف عن الجماعات المتغايرة. ومع هذا فليس هناك رأي قاطع بخصوص أفضلية الجماعات المتجانسة عن المتغايرة. لصالح التجانس العاطفي يأتي مفهوم أن الألفة والتشابه تولد مشاعر الإعجاب، والراحة والانفعالات الإيجابية، وهو ما يؤدي إلى أفضل أداء وأفضل نتيجة للجماعة. ومنذ زمن وجد أن الناس يفضلون أن يكونوا ضمن جماعة تشبههم في العديد من الجوانب. ومن الممكن أن تجد دعمًا للتأثيرات الإيجابية للتجانس في دراسة بحثت التجانس في المشاعر الإيجابية للمديرين وتأثير ذلك على العديد من جوانب الأداء مثل الرضا، والتعاون، والعائد المادي على المؤسسة. وعلى الجانب المقابل، فوفقًا للنظرية القائلة إن الاحتكاك بين الأضداد أكثر فائدة فقد تؤدي التغايرية العاطفية إلى ضوابط وموازين انفعالية أكثر من الممكن أن تؤدي بدورها إلى أداء أفضل للفريق. وهو ما ثبت صحته خاصة في الجماعات التي يصبح الإبداع فيها ضروريًا لإكمال المهام كما ينبغي. ومن الممكن أن يساعد الانسجام على التفكير الجماعي ويعرقل الأداء. وعلى الرغم من ذلك،

فمن الضروري لأفراد الجماعة في الجماعات التي تتميز بالتغايرية أن يتقبل كل منهم قيام الآخر بدوره العاطفي ويسمح له بذلك.

المتطرفون عاطفيًا:

حتى إذا كان هناك عضو واحد في جماعة متوسطة يتميز بتأثيره السلبي المتطرف (أو الإيجابي)، فإن هذا الشخص قد يؤثر على الحالة العاطفية لأعضاء الجماعة الآخرين، وهو ما يؤدي إلى أن تصبح الجماعة أكثر سلبية (أو إيجابية) مما هو متوقع من حساب متوسط التأثيرات المزاجية. ويحدث هذا التغير في المزاج عن طريق العدوى الانفعالية، والتي "يصاب فيها أحد الأفراد بالعدوى "من انفعالات شخص آخر، بالإضافة إلى غيرها من العمليات. ومن المهم أن ننتبه "للمتطرفين عاطفيًا" فتفاحة واحدة فاسدة قد تفسد السلة بأكملها.

الجمع بين المناهج:

من الممكن جمع المناهج السابقة بطريقة تمكنهم من الحفاظ على علاقات متبادلة. فعلى سبيل المثال، يقدم الأعضاء حالات عاطفية مزاجية وأعراف ليعبروا عنها للفريق. ومن ثم فإن هذه المكونات بمثابة عوامل محددة لتكوين أعراف الجماعة، والتي قد تؤدي بدورها إلى تغير الأمزجة، والمشاعر، وطريقة تعبير الأفراد عنها. وبالتالي، من الممكن جمع التهجين أعلى أسفل وأسفل أعلى بالإضافة إلى التكون الديناميكي ودورة حياة الفرق.

التعريف الإمبريالي:

عقدت إحدى الدراسات مقارنة بين تقارير أعضاء الفريق الخاصة بالملاحظين الخارجيين. فأظهرت أن عاطفة الفريق وانفعالاته كانت ممكنة الملاحظة واتفق عليها الملاحظون الخارجيون بالإضافة إلى أعضاء الفريق الذين يتعاملون وجهًا لوجه. لذلك، فمن الممكن تحديد الميل العاطفي العام للجماعة بجمع

التقارير الذاتية لأعضاء الجماعة، بالإضافة إلى رؤيتها من الخارج والبحث عن الإشارات الانفعالية، اللفظية وغير اللفظية.

التأثير على انفعالات الجماعة:

تشير الدراسات إلى أن قائد الفريق يؤدي دورًا مهمًا في تحديد أمزجة أعضاء فريقه. أي أن أعضاء الفريق يكونون أكثر سلبية إذا كان قائدهم في حالة عاطفية سلبية مقارنة بأعضاء الفريق الذي يتمتع قائدهم بمزاج إيجابي. ومع ذلك، فإن أي عضو من أعضاء الجماعة قد يؤثر على انفعالات الأعضاء الآخرين. وقد يحدث ذلك إما عن طريق العدوى ضمنيًا، أو تلقائيًا، أو عاطفيًا أو عن طريق التأثير العاطفي الواضح، والمتعمد من أجل تعزيز مصالحه .ومن العوامل الأخرى التي تؤثر على تشكيل الحالة الانفعالية للجماعة، التاريخ الانفعالي، وأعراف التعبير عن المشاعر والقواعد التنظيمية الأوسع فيما يتعلق بالمشاعر.

التأثير على الأداء:

تؤثر الحالة الانفعالية للمجموعة على أداء الفريق ونتائجه. فعلى سبيل المثال، تبدو الجماعة التي تتمتع بمزاج إيجابي في تنسيق أكبر يجمع بين أعضائها، على الرغم من أن الجهد الذي تبذله يكون في بعض الأحيان ليس بمستوى الجهد الذي تبذله الجماعة ذات المزاج السلبي. ومن الأدوار الأخرى التي تؤديها المشاعر في ديناميكيات الجماعة وأدائها هي العلاقة بين الجماعة-أعضائها والمهام-النزعات والعلاقة-النزاعات. ومن المفترض أن تكون النزاعات المرتبطة بالمهمة مفيدة لتحقيق الهدف، إذا لم تؤد نزاعات المهمة إلى نزاعات في العلاقة بين أعضاء الفريق، وفي هذه الحالة يتعرض الأداء للإعاقة. أما السمات التي تفصل المهمة من نزاعات العلاقة فهي سمات انفعالية مثل الذكاء العاطفي، والروابط العلائقية داخل الجماعة، وقواعد الحد من الانفعالية السلبية أو منعها. وبالتالي يكون لجوانب عاطفة المجموعة تأثير على النتائج. ومن النتائج الأخرى لزيادة المزاج الإيجابي

أنها قد تؤدي إلى تعاون أكبر ونزاعات أقل. فضلاً عن المفاهيم المرتفعة لأداء المهمة.

المنظور التطوري–النفسي:

وفقًا للنهج التطوري النفسي، تعمل عاطفة الجماعة على مساعدة التواصل بين أعضاء الجماعة. فتخبر الحالة العاطفية للجماعة أعضاءها عن عوامل في البيئة. فإذا كان الجميع في مزاج سيئ مثلاً فمن الضروري تغيير الظروف، أو ربما العمل بجهد أكبر لتحقيق الهدف وتحسين هذه الظروف. كما أن العاطفة المشتركة في الجماعات تنسق نشاط الجماعة عن طريق تعزيز روابط الجماعة وولائها.

النافذة الانفعالية:

تعرف النافذة الانفعالية بأنها القدرة أو المهارة التي تساعد على فهم مسمات انفعالات الجماعة. تتضمن الأمثلة على سمات انفعالات الجماعة مستوى تنوع الانفعالات بين أعضائها (أي التنوع العاطفي)، ونسبة المشاعر الإيجابية أو السلبية، والمشاعر الشكلية (أي الأكثر شيوعًا) الحاضرة في الجماعة. عرف التعبير "النافذة الانفعالية" للمرة الأولى عالم النفس الاجتماعي، جيفري سانشيز بوركس والمنظر التنظيمي، كوي هوي. وكما في ضبط فتحة الكاميرا لزيادة عمق المجال، تتضمن النافذة الانفعالية ضبط عمق مجال الفرد للتركيز ليس فقط على انفعالات شخص واحد ولكن أيضًا على انفعالات الآخرين في المجال البصري. الفرق بين الانفعالات على مستوى الفرد في مقابل الانفعالات على مستوى الجماعة تعتمد على الفرق بين المنظور التحليلي والشمولي.

الفصل الثالث

الاضطرابات النمائية الشاملة

الفصل الثالث

الاضطرابات النمائية الشاملة

تشير الفئة التشخيصية الاضطرابات النمائية الشاملة (PDD)، في مقابل الاضطرابات النمائية النوعية، إلى مجموعة مكونة من خمسة اضطرابات تتسم بتأخر نمو الوظائف الأساسية المتعددة، بما في ذلك الاندماج في المجتمع والتواصل. إن الاضطرابات النمائية الشاملة:

- اضطرابات نمائية شاملة غير محددة (PDD-NOS)، تتضمن التوحد اللانمطي، وهو الأكثر انتشارًا؛
- التوحد، وهو الأكثر شهرة؛
- متلازمة أسبرجر؛
- متلازمة ريت؛
- واضطرابات الطفولة التحللية (سي دي دي).

يُطلق على الاضطرابات الثلاثة الأولى عادةً اضطرابات طيف التوحد؛ أما الاضطرابان الأخيران فنسبة الإصابة بهما نادرة للغاية، ويمكن اعتبارهما في بعض الأحيان ضمن فئة طيف التوحد وأحيانًا لا.

قد يلاحظ الآباء أعراض الاضطرابات النمائية الشاملة مبكرًا في مرحلة الرضاعة، وتبدأ عادةً قبل سن الثالثة. ولا تؤثر الاضطرابات نفسها على متوسط العمر المأمول.

يوجد انقسام بين الأطباء حول استخدام مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة. يستخدم العديدون مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة كطريقة مختصرة لقول الاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة. بينما يستخدم آخرون علامة الفئة العامة للاضطرابات النمائية الشاملة لأنهم مترددون في تشخيص إصابة الأطفال

الصغار بنوع محدد من الاضطرابات النمائية الشاملة، مثل التوحد. ويؤدي كلا النهجين إلى حدوث ارتباك بشأن المصطلح، لأن مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة يشير في الواقع إلى فئة من الاضطرابات وليس علامة تشخيصية.

التصنيف:

إن الاضطرابات النمائية الشاملة هي:

- الاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة (PDD-NOS)، والتي تتضمن التوحد غير النمطي، وهو الأكثر انتشارًا؛
- التوحد، وهو الأكثر شهرة؛
- متلازمة أسبرجر؛
- متلازمة ريت؛
- واضطرابات الطفولة التحللية (سي دي دي).

يطلق على الاضطرابات الثلاثة الأولى عادةً اضطرابات طيف التوحد؛ أما الاضطرابين الأخيرين فنسبة الإصابة بهما نادرة للغاية، ويمكن اعتبارهما في بعض الأحيان ضمن فئة طيف التوحد وأحيانًا لا.

الاضطرابات النمائية الشاملة والاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة:

يوجد انقسام بين الأطباء حول استخدام مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة. يستخدم العديدون مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة كطريقة مختصرة لقول الاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة. بينما يستخدم آخرون علامة الفئة العامة للاضطرابات النمائية الشاملة لأنهم مترددون في تشخيص إصابة الأطفال الصغار بنوع محدد من الاضطرابات النمائية الشاملة، مثل التوحد. ويؤدي كلا النهجين إلى حدوث ارتباك بشأن المصطلح، لأن مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة يشير في الواقع إلى فئة من الاضطرابات وليس علامة تشخيصية.

لا تُعد الاضطرابات النمائية الشاملة تشخيصًا في حد ذاتها، بينما تُعد الاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة كذلك. ولزيادة تعقيد المسألة، يمكن الإشارة إلى الاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة باسم "نمو الشخصية اللانمطي" أو "الاضطرابات النمائية الشاملة اللانمطية" أو "التوحد اللانمطي".

بسبب "NOS" التي تعني "غير المحدد"، من الصعب وصف المقصود بالاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة، سوى أنها اضطراب طيف التوحد .(ASD) وبعض الأشخاص الذين تم تشخيص إصابتهم بالاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة معرضون للإصابة بمتلازمة أسبرجر، لكنهم ليسوا مهيئين لذلك تمامًا. وهناك آخرون مصابون بتوحد كامل تقريبًا، لكن من دون بعض أعراضه. ويدرس مجال علم النفس إضافة عدة فئات فرعية إلى الاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة.

الأعراض:

قد تشمل أعراض الاضطرابات النمائية الشاملة حدوث مشكلات في التواصل، مثل:

- صعوبة استخدام وفهم اللغة.
- الصعوبات المرتبطة بالأشخاص والأشياء والأحداث؛ مثلاً، انعدام التواصل بالعين وسلوك الإشارة وانعدام الاستجابات بالوجه.
- اللعب الغريب بالألعاب وأشياء أخرى.
- الصعوبات ذات الصلة بتغير الروتين اليومي أو الأشياء المحيطة المألوفة.
- حركات الجسد المتكررة أو الأنماط السلوكية، مثل خفق اليدين أو لف الشعر أو ضرب القدم بلطف أو حركات أكثر تعقيدًا.
- عدم القدرة على العناق أو عدم الشعور بالراحة لذلك.

الدرجات:

يختلف الأطفال المصابون بالاضطرابات النمائية الشاملة بشكل كبير من حيث القدرات والذكاء والسلوكيات. هناك بعض الأطفال لا يتحدثون على الإطلاق،

وآخرون ينطقون بعبارات أو محادثات محدودة، وبعضهم لديه تطور لغوي طبيعي نسبيًا. هذا بالإضافة إلى أن مهارات اللعب المتكرر والمهارات الاجتماعية المحدودة واضحة بشكل عام. كما تُعد الاستجابات الغريبة المعلومات الحسية، مثل الأصوات العالية والأضواء شائعة.

التشخيص:

يتم التشخيص غالبًا أثناء مراحل الطفولة المبكرة. ويستخدم بعض الأطباء السريريين مصطلح الاضطرابات النمائية الشاملة غير المحددة كتشخيص "مؤقت" للأطفال دون الخامسة عندما يترددون، لأي سبب، في تشخيص إصابتهم بالتوحد. وتوجد عدة مبررات للقيام بذلك. يمتلك الأطفال الصغار جدًا تفاعلات اجتماعية ومهارات تواصل محدودة في بداية حياتهم، لذلك يمكن أن يكون من الصعب تشخيص الحالات البسيطة من التوحد لدى الأطفال حديثي المشي. ويتمثل الافتراض غير المعلن في أنه ببلوغ الخامسة، فإن السلوكيات الغريبة إما ستختفي أو ستطور إلى مرض التوحد الذي يمكن تشخيصه. مع ذلك، يرى بعض الآباء أن مسمى الاضطرابات النمائية الشاملة ليس أكثر من تعبير لطيف لاضطرابات طيف التوحد، ويسبب ذلك مشكلة لأن هذا المسمى يزيد من صعوبة تلقي المساعدة لـ التدخل في مرحلة الطفولة المبكرة.

العلاج والرعاية:

لا يوجد علاج معروف للاضطرابات النمائية الشاملة. وتُستخدم الأدوية لمعالجة مشكلات سلوكية معينة؛ ويجب أن يكون علاج الأطفال المصابين بالاضطرابات النمائية الشاملة متخصصًا وفقًا لاحتياجات الطفل الخاصة .ويستفيد بعض الأطفال المصابين بالاضطرابات النمائية الشاملة من الفصول الدراسية المتخصصة؛ حيث يكون حجم الفصل صغيرًا ويستند التدريس إلى مبدأ التعليم الفردي. بينما يكون أداء أطفال آخرين جيدًا في فصول التربية الخاصة النموذجية أو فصول عادية مع الحصول على الدعم. ويؤدي التدخل المبكر، مشتملاً على

برامج تعليمية متخصصة وملائمة وخدمات دعم، دورًا أساسيًا في تحسين نتائج الأفراد المصابين بالاضطرابات النمائية الشاملة.

التعلق مفهومه وعلاجه واثره في التواصل:

علاج التعلق هو المصطلح الأكثر استخدامًا لوصف الفئة المثيرة للجدل من التدخلات الصحية العقلية البديلة مع الأطفال والموجهة لعلاج اضطرابات التعلق.

ويتضمن المصطلح بصفة عامة أساليب الارتباط بالأبوين المصاحبة لذلك. ومن بين الأسماء أو الأساليب الأخرى التي تميز هذا النوع من العلاج "نموذج إيفرجرين" و"فترة الاحتضان" و"تقليل الغضب" و"علاج الضغط" و"إعادة الولادة" و"علاج التعلق التصحيحي" و"العلاج بالتقييد القسري". ويوجد هذا العلاج بشكل أساسي، وإن لم يكن بصورة حصرية، في الولايات المتحدة ويتركز معظمه في عشرات العيادات في إيفر جرين كولورادو حيث أقام فوستر كلاين أحد مؤسسيه عيادته هناك في السبعينيات من القرن العشرين. ويتناول هذا المقال بالوصف هذه المجموعة من التدخلات العلاجية، على الرغم من أن مصطلح "علاج التعلق" أحيانًا يُستخدم في المراجع الإكلينيكية على نطاق واسع ليعني أي تدخل قائم علـى، أو يُزعم أن يكون قائمًا على، نظرية التعلق وخاصةً خارج الولايات المتحدة الأمريكية. ويجب عدم الخلط بين علاج التعلق كما يرد بالوصف في هذا المقال والمدارس العلاجية الأخرى التي تعتمد بصورة أكبر على التجريب والتي تهدف إلى مواجهة المشكلات الناشئة عن انقطاع علاقة التعلق بمقدمي الرعاية.

يعد علاج التعلق علاجًا يُستخدم في الأساس مع الأطفال الخاضعين للكفالة أو التبني الذين يعانون من صعوبات سلوكية، أحيانًا ما تكون خطيرة، ولكنها لا تشمل العقوق وانعدام الشعور بالعرفان بالجميل أو المودة تجاه مقدمي الرعاية. وتُعزى المشكلات التي يعاني منها الأطفال إلى عدم القدرة على التعلق بآبائهم الجدد بسبب غضب مكبوت بداخلهم يرجع إلى ما تعرضوا له من سوء معاملة وهجر وتخلٍ في

الماضي. أما الشكل الشائع من أشكال علاج التعلق فهو العلاج *بالاحتضان* الذي يقوم فيه المعالجون أو الآباء باحتضان الطفل بقوة واحتوائه. ويسعى المعالجون من خلال عملية التقييد والمواجهة هذه إلى توليد نطاق من الاستجابات لدى الطفل مثل الغضب واليأس بهدف التنفيس عن هذه العواطف. نظريًا، عند التغلب على مقاومة الطفل والتنفيس عن غضبه، فإن الطفل يضعف ويُختزل إلى حالة الطفولة التي يمكن أن يتقمص في أشخاص آخرين "دور الأبوين" من خلال استخدام طرق مثل الهزهزة والهدهدة والإرضاع والتواصل بالعين. والهدف من ذلك هو تقوية التعلق بمقدمي الرعاية الجدد. وعادةً ما تُعتبر السيطرة على الأطفال أمرًا أساسيًا، وفي أغلب الأحيان يصاحب العلاج استخدام أساليب تربوية أبوية تؤكد على الطاعة. وتعتمد هذه الأساليب التربوية الأبوية على الاعتقاد القائل بأن الطفل الذي يتعلق بوالديه بشكل سليم يمتثل لطلباتهم "بسرعة وفي لمح البصر ومن المرة الأولى" ويكون "التواجد معه ممتعًا". وقد شاركت هذه الأساليب في التسبب في العديد من حالات الوفيات بين الأطفال فضلاً عن بعض الآثار الضارة الأخرى.

وهذا النوع من العلاج، بما في ذلك التشخيص والأساليب التربوية الأبوية المصاحبة، لم تثبت صحته علميًا ولا يعتبر جزءًا من علم النفس السائد، ولا يعتمد على نظرية التعلق على الرغم من أنه يحمل اسمها، ويعتبر غير متوافق مع هذه النظرية. وإنما يعتمد في المقام الأول على طريقة علاج روبرت زاسلو المعنية بتقليل الغضب والتي ترجع إلى الستينيات والسبعينيات من القرن العشرين، وكذلك على نظريات التحليل النفسي حول الغضب المكبوت والتنفيس عن الغضب والتراجع والارتداد وانهيار المقاومة والحيل النفسية (أو آليات الدفاع). وقد استخدمه زاسلو وتينبرغن ومارثا ويلش وعدد آخر من أوائل المناصرين لهذا الأسلوب كعلاج لـالتوحد، استنادًا إلى الاعتقاد فاقد المصداقية حاليًا بأن التوحد يأتي نتيجة إخفاقات في علاقة التعلق بالأم.

وقد وصف هذا العلاج بأنه تدخل شبه علمي ومؤذ وأسفر عن نتائج مأساوية بالنسبة للأطفال، من بينها على الأقل ست حالات وفيات موثقة بين الأطفال. وكان هناك عدد من الدعاوى القضائية المرفوعة منذ التسعينيات من القرن العشرين بسبب حالات وفيات الأطفال أو إساءة معاملتهم بشكل خطير على يد "اختصاصيي علاج التعلق" أو الآباء الذين يتبعون تعليماتهم. وتعد أشهر قضيتين في هذا السياق قضية كانديس نيوميكر في عام 2000 وقضية آل جرافيل في عام 2003. وبعد الدعاية والشهرة المصاحبتين لهاتين القضيتين، بدأ بعض المؤيدين لعلاج التعلق في تغيير وجهات نظرهم وممارستهم لتقليل الخطورة المحتملة لهذا العلاج على الأطفال. وربما عجل بهذا التغيير في وجهات النظر أيضًا نشر تقرير لفرقة عمل حول هذا الموضوع في يناير 2006، بتفويض من الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال التي كانت توجه انتقادًا واسعًا لعلاج التعلق. وفي أبريل عام 2007 تبنت رسميًا منظمة أتاتش (ATTACh)، وهي منظمة أنشأها في الأصل اختصاصيو علاج التعلق، مستندًا تقنيًا رسميًا يوضح رفضها الواضح والقاطع لاستخدام الممارسات القسرية في العلاج والتربية الأبوية، وشجعت بدلاً من ذلك استخدام أساليب أحدث مثل التناغم والحساسية والتنظيم. وابتعد بعض رواد علاج التعلق أيضًا عن الممارسات القسرية على وجه الخصوص.

ويختلف هذا الشكل من العلاج بصورة كبيرة عن العلاجات القائمة على التعلق والمبنية على البراهين أو العلاجات النفسية الكلامية مثل العلاج النفسي القائم على التعلق والتحليل النفسي العلائقي أو شكل الرعاية الأبوية التعلقية التي أيدها ودعمها طبيب الأطفال وليام سيرس. علاوة على ذلك، يختلف شكل إعادة الولادة الذي يُستخدم أحيانًا ضمن علاج التعلق عن تنفس إعادة الولادة

خصائص العلاج:

إن الجدال الدائر حول هذا العلاج، كما هو موضح في تقرير فرقة العمل الصادر عن الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال في عام

2006، قد تركز بصورة كبيرة حول "العلاج بالاحتضان" والإجراءات القسرية أو التقييدية أو المنفرة. وتشمل تلك الإجراءات تدليك الأنسجة العميقة أو الدغدغة المنفرة أو أشكال العقاب المرتبطة بتناول الطعام أو الماء أو التواصل الجبري بالعين مما يستوجب خضوع الأطفال تمامًا لسيطرة البالغين على احتياجاتهم أو منع إقامة علاقات اجتماعية طبيعية خارج نطاق مقدم الرعاية الأساسي أو تشجيع الأطفال على الارتداد إلى مرحلة الرضاعة أو تقمص الدور الأبوي أو الرعاية الأبوية التعلقية أو الأساليب المعدة لتشجيع التفريغ الانفعالي التنفيسي. وتحمل الأشكال المتنوعة الأخرى من هذا العلاج أسماء مختلفة تتغير بصورة متكررة. فقد تُعرف باسم "العلاج بإعادة الولادة" أو "العلاج بالضغط" أو "علاج التعلق التصحيحي" أو "نموذج إيفرجرين" أو "فترة الاحتضان" أو "العلاج بتقليل الغضب" أو "العلاج بفترة احتضان مطولة بين الأب والطفل." وقد استخدم بعض المؤلفين الذين ينتقدون هذا المنهج العلاجي مصطلح العلاج بالتقييد القسري. وهو شكل من أشكال علاج صعوبات أو اضطرابات التعلق ويشتهر باسم "علاج التعلق". كما أن جماعة المدافعون عن الأطفال الخاضعين للعلاج، وهي جماعة تشن حملات ضد علاج التعلق، تضع قائمة بالعلاجات التي يذكرون أنها علاجات للتعلق ولكن تحت اسم آخر. كما يضعون قائمة بعلاجات إضافية يستخدمها اختصاصيو علاج التعلق والتي يعتبرون أنه لم تثبت صحتها علميًا.

يقدم ماثيو سبيلتس الأستاذ بكلية الطب، جامعة واشنطن وصفًا لعلاج نموذجي معتمد من المادة العلمية التي يقدمها المركز (من الواضح أنه نسخة من البرنامج المطبق في مركز التعلق، إيفرجرين) كما يلي:

"كما ذكرت الدكتورة ويلش ، يستثير المركز الغضب عن طريق تقييد حركة الطفل جسديًا وفرض التواصل بالعين مع المعالج (حيث يجب أن يستلقي الطفل فوق حجري معالجين وينظر إلى أعلى إلى أحدهما) .ويرد وصف تسلسل الأحداث التالي في المادة العلمية لورشة عمل أعدها اثنان من المعالجين في المركز: (1)

"يفرض المعالج سيطرته" من خلال الإمساك بالطفل واحتضانه (الأمر الذي يثير "غضب" الطفل)؛ (2) يؤدي الغضب إلى "استسلام" الطفل للمعالج، ويتضح ذلك من خلال انهيار الطفل عاطفيًا ("النشيج")؛ (3) يستغل المعالج استسلام الطفل ويظهر الرعاية والاحتضان والدفء؛ (4) تتيح هذه الثقة الجديدة التي نشأت بين الطرفين قبول الطفل لـ"سيطرة" المعالج ثم الأبوين في نهاية المطاف. ووفقًا للبروتوكول العلاجي المعمول به في المركز، إذا "توقف" الطفل عن الاستجابة (أي رفض الامتثال)، فيمكن تهديده بالاحتجاز لمدة يوم في العيادة أو الإقامة الجبرية في دار رعاية مؤقتة؛ ويتم شرح ذلك للطفل باعتباره نتيجة مترتبة على عدم اختياره أن يكون "طفلاً بالأسرة." أما إذا كان الطفل مودعًا في دار رعاية بالفعل، فسيكون مطلوبًا منه أن "يشق طريق عودته للعلاج" وأن يجد لنفسه فرصة لمواصلة العيش مع الأسرة التي تتبناه".

وفقًا لفرقة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال "هناك سمة أساسية تميز العديد من هذه العلاجات وهي استخدام الوسائل النفسية أو الجسدية أو العدوانية لإثارة غضب الطفل ودفعه للتنفيس عن غضبه أو الترويح عن نفسه أو أنواع أخرى من التفريغ الانفعالي الحاد. ويتم استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب القسرية للقيام بذلك، من بينها الاحتضان المنظم وفقًا لمواعيد و/أو التقييد و/أو تنبيه القفص الصدري (على سبيل المثال، الدغدغة والقرص وطقطقة المفاصل) و/أو العلق. وقد يتم الإمساك بالأطفال أو قد يستلقي فوقهم عدد من الأشخاص البالغين أو قد يتم الإمساك بوجوههم حتى يمكن إجبارهم على الاشتراك في عملية تواصل بالعين مطولة. وتستمر الجلسات من 3 إلى 5 ساعات، وقد تستمر بعض الجلسات لفترة أطول وفقًا للتقارير. وتتضمن المناهج الأخرى المشابهة لذلك، ولكن بقدر أقل من الإجراءات القسرية الجسدية، احتضان الطفل وتشجيعه نفسيًا على التنفيس عن غضبه تجاه الوالدين البيولوجيين.

تصف فرقة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال كيف أن بؤرة التركيز المفاهيمي لهذه العلاجات هي الأمراض الباطنية الفردية التي يعاني منها الطفل ومقدمو الرعاية السابقون وليس العلاقة الحالية بين الوالدين والطفل أو البيئة الحالية التي يعيش فيها .فإذا كان الطفل حسن السلوك خارج المنزل، فيُنظر إلى ذلك باعتباره معالجة ناجحة من قبل الغرباء، وليس دليلاً على وجود مشكلة في المنزل الحالي أو العلاقة الحالية بين الوالدين والطفل. وذكرت فرقة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال أن هذا المنظور يجذب الكثيرين لأنه يعفي مقدمي الرعاية من مسؤولية تغيير جوانب من سلوكياتهم ومطامحهم. ويعتقد أنصار هذا المنهج أن العلاجات التقليدية لا تساعد الأطفال الذين يعانون من مشكلات في التعلق لاستحالة إقامة علاقة ثقة معهم. ويعتقدون أن السبب في ذلك هو أن الأطفال الذين يعانون من مشكلات في التعلق يتجنبون بشدة تكوين علاقات حقيقية صادقة. ويؤكد أنصار هذا المنهج على مقاومة الطفل للتعلق واحتياجه لكسره. أما في إعادة الولادة والمناهج المشابهة، فتعتبر مظاهر الضيق والألم التي يبديها الطفل مقاومة يجب التغلب عليها بمزيد من القسر.

وكذلك فإن الأساليب القسرية مثل الاحتضان الجبري أو المنظم وفقًا لمواعيد قد تخدم الغرض المقصود من إبداء السيطرة على الطفل. ويعد ترسيخ السيطرة الكاملة للبالغين والتوضيح للطفل أنه لا يملك أي نوع من السيطرة وتوضيح أن جميع احتياجات الطفل يتم تلبيتها من خلال البالغين مبدأ أساسيًا في العديد من علاجات التعلق المثيرة للجدل. وبالمثل، فإن العديد من العلاجات المثيرة للجدل تقول بأنه يجب دفع الأطفال الذين يوصفون بأنهم يعانون من اضطرابات في التعلق إلى استدعاء الصدمة السابقة ومعايشتها مرة أخرى. فقد يتم تشجيع الأطفال على الارتداد إلى مرحلة عمرية مبكرة حيث تعرضوا للصدمة أو قد يقوم شخص آخر بتقمص الدور الأبوي من خلال جلسات الاحتضان. ومن بين السمات الأخرى لعلاج التعلق الخضوع لدورة علاج "مكثفة لمدة أسبوعين" والاستعانة بـ"أبوين

بالتبني لأغراض علاجية" حيث يقيم الطفل معهما أثناء خضوعه للعلاج. ووفقًا لأو كونر وزينيه، يعتبر منهج "الاحتضان "تطفليًا وتدخليًا وبالتالي غير مراع للمشاعر ومن أشكال العلاج المضاد، على عكس نظريات التعلق المقبولة.

وفقًا للمدافعين عن الأطفال الخاضعين للعلاج "يتضمن علاج التعلق بشكل شبه دائم تقريبًا مواجهة شديدة، وغالبًا ما يتضمن مواجهة عدائية بين الطفل والمعالج أو أحد الأبوين (وأحيانًا كلاهما). ويعتبر تقييد الطفل من قبل شخص بالغ (أشخاص بالغين) أكثر منه قوة جزءًا جوهريًا من المواجهة." ويوصف العلاج التصحيحي المزعوم بالتالي "...لإجبار الطفل على حب أبويه (والتعلق بهما)؛... يكون هناك علاج عملي يتضمن تقييدًا جسديًا وشعورًا بالتعب وعدم الارتياح. علاج التعلق هو فرض انتهاكات للحدود - وفي أغلب الأحيان تقييد قسري - وإساءة معاملة لفظية على الطفل، وعادة ما يكون ذلك لمدة ساعات في المرة الواحدة؛... وفي العادة يتم وضع الطفل على الحجر مع تثبيت ذراعيه لأسفل، أو بدلاً من ذلك ينبطح الطفل أرضًا ويستلقي فوقه شخص بالغ".

يستشهد الطبيب النفسي بروس بيري باستخدام أساليب العلاج بالاحتضان من قبل اختصاصيي الحالات النفسية والاجتماعية والآباء بالتبني الذين كانوا يدرسون قضية الإيذاء خلال الطقوس الشيطانية في أواخر الثمانينيات وأوائل التسعينيات من القرن العشرين كوسيلة للحصول على ما يُزعم أنه "اعترافات "تفصيلية طويلة من الأطفال. وفي رأيه، فإن استخدام القوة أو القسر مع الأطفال الذين تعرضوا لصدمات يعرضهم ببساطة للصدمة مرة أخرى ويبعد بهم كل البعد عن خلق مشاعر الحب والمودة، فينتج عن ذلك طاعة نابعة من الخوف، كما هو الحال في الصلات والروابط التي تنشأ أثناء الصدمات والمعروفة باسم متلازمة ستوكهولم.

الأساليب التربوية الأبوية:

في أغلب الأحيان يوجه المعالجون الآباء لاتباع برامج علاج في المنزل، على سبيل المثال، أساليب التدريب على الطاعة مثل "الجلوس الصارم" (وهو فترات متكررة من التزام الصمت والسكون وعدم الحركة) والامتناع عن الطعام أو الحد منه. وقد أشار المؤلفون الأوائل في بعض الأحيان إلى ذلك باسم "تدريب كلب الراعي الألماني ."وفي بعض البرامج يتم تدريب الأطفال الذين يخضعون لفترة إقامة مكثفة لمدة أسبوعين مع "أبوين بالتبني لأغراض علاجية" طوال مدة التدريب أو بعدها، وكذلك الآباء بالتبني، بأساليبهم الخاصة. وفقًا لفرقة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال، نظرًا لأنه من المعتقد أن الأطفال الذين يعانون من مشكلات في التعلق يقاومون التعلق ويحاربونه ويسعون للتحكم في الآخرين لتجنب التعلق، فإنه يجب القضاء على عيوب شخصية الطفل قبل أن يحدث التعلق. وقد تتضمن أساليب الرعاية الأبوية التعلقية إبقاء الطفل في المنزل دون أن تكون له أية صلات اجتماعية والتعليم المنزلي والقيام بأعمال شاقة أو أعمال روتينية متكررة عديمة المعنى على مدار اليوم والجلوس دون حركة لفترات زمنية طويلة والتحكم في جميع وجبات الطعام والشراب واحتياجات قضاء الحاجة. ويتوقع اختصاصيو علاج التعلق من الأطفال الذين يوصفون بأنهم يعانون من اضطرابات في التعلق أن يمتثلوا لأوامر الآباء "بسرعة وفي لمح البصر ومن المرة الأولى" ويكون "التواجد معهم ممتعًا" بالنسبة لآبائهم. ويُفسر أي انحراف عن هذا المعيار، مثل عدم إنهاء الأعمال الروتينية أو الجدال، على أنه إشارة لاضطراب في التعلق يجب القضاء عليه بالقوة. ومن هذا المنطلق، يعد تقديم الرعاية الأبوية لطفل يعاني من اضطراب في التعلق بمثابة معركة، كما يعد الانتصار فيها من خلال هزيمة الطفل هو الهدف الأسمى.

كما يعد إبداء التقدير المناسب للسيطرة الكاملة للبالغين أمرًا حيويًا، وكذلك يتم حجب بعض المعلومات عن عمد مثل المدة التي سيقضيها الطفل مع الأبوين

بالتبني اللذين يبقى معهما لأغراض علاجية أو ما سيحدث له بعد ذلك. وصـــرحت خبيرة الرعاية الأبوية التعلقية نانسي توماس بأن الأطفـــال الـــذين يعـــانون مـــن اضطرابات في التعلق يتصرفون بشكل أسوأ عند إعطائهم معلومات عما ســيحدث لهم مستقبلاً لأنهم سيستخدمون تلك المعلومـــات فـــي التلاعـــب ببيئـــتهم وجميـــع الموجودين فيها.

وفضلاً عن السلوك التقييدي الذي يتبعه الآباء، فإنهم يُنصحون أيضـــا بعقـــد جلسات يومية تتم فيها معاملة الأطفال الأكبر سنًا كما لو كانوا رُضعًا لخلق الشعور بالتعلق. حيث يقوم مقدم الرعاية بوضع الطفل على حجره وهزهزتـــه واحتضـــانه وتقبيله وإرضاعه بزجاجة الحليب وإعطائه الحلوى. ويتم عمل هذه الجلسات بنـــاءً على رغبة مقدم الرعاية وليس بناءً على طلب الطفل. ويعتقد اختصاصيو عـــلاج التعلق أن إعادة تمثيل جوانب من إجراءات العناية بالطفل الرضيع بمقـــدورها أن تعيد بناء الجوانب المتضررة من مراحل النمو المبكر مثل التعلق العاطفي.

المناهج المناقضة القائمة على نظرية التعلق:

على النقيض، تقول نظرية التعلق التقليدية إن توفير بيئة آمنة يسهل الـــتكهن بها واتصاف مقدم الرعاية بصفات مثل الحساسية والاستجابة لاحتياجـــات الطفـــل الجسدية والعاطفية والاتساق من شأنه أن يدعم تنمية الشعور بـــالتعلق الصـــحي. ويؤكد العلاج القائم على وجهة النظر هذه على توفير بيئة مستقرة واتباع منهج مع الأطفال يتسم بالهدوء والحساسية وعدم التطفل والتدخل وعـــدم التهديـــد والصـــبر وإمكانية التوقع والرعاية والاحتضان. علاوة على ذلك، مع تطور أنمـــاط التعلـــق ضمن العلاقات، تركز طرق حل مشكلات التعلق على تحسين الشعور بالاســـتقرار والصفات الإيجابية في العلاقات والتفاعلات بين الطفل ومقدم الرعايـــة. وتركـــز جميع التدخلات الرئيسية السائدة التي لها أساس برهاني قائم أو متطور على تعزيز حساسية مقدمي الرعاية أو خلق تفاعلات إيجابية مع مقـــدمي الرعايـــة أو تغييـــر

مقدمي الرعاية إذا تعذر ذلك مع مقدمي الرعاية الحاليين. وتركز بعض التدخلات على وجه الخصوص على زيادة حساسية مقدم الرعاية لدى الآباء بالتبني.

المبادئ النظرية:

شأنه شأن عدد من علاجات الصحة العقلية البديلة الأخرى الموجهة للأطفال، يعتمد علاج التعلق على بعض الافتراضات التي تختلف اختلافًا شديدًا عن الأسس النظرية للعلاجات الأخرى القائمة على التعلق. وعلى النقيض من نظرية التعلق التقليدية، تتمثل نظرية التعلق التي يصفها مؤيدو علاج التعلق في أن الأطفال الصغار الذين يتعرضون لمحنة (بما في ذلك إساءة المعاملة أو الفقد أو الانفصال أو التبني أو التغييرات المتكررة في رعاية الطفل أو المغص أو حتى التهابات الأذن المتكررة) يصيبهم الغضب والسخط بمستوى أولي أولي شديد العمق. ويسفر ذلك عن انعدام القدرة على التعلق أو الشعور بمشاعر ود وحب صادقة تجاه الآخرين. ووفقًا للنظريات فإن الغضب المكبوت أو اللاواعي يمنع الطفل من تكوين روابط مع مقدمي الرعاية، كما أنه يؤدي إلى مشكلات سلوكية عند انفجاره في صورة عدوانية غير خاضعة للمراقبة. فيقال إن هؤلاء الأطفال يخفقون في تكوين ضمير واعٍ ولا يثقون في الآخرين ويسعون للسيطرة وليس الانغلاق ويقاومون سلطة مقدمي الرعاية وينخرطون في صراعات لا نهائية على السلطة. ويُنظر إليهم باعتبارهم شديدي المراوغة ويحاولون تجنب التعلق الحقيقي ويسعون في الوقت نفسه للسيطرة على المحيطين بهم من خلال التلاعب والمخالطة الاجتماعية السطحية. ويقال إن هؤلاء الأطفال معرضون لأن يصبحوا من أصحاب الشخصيات السيكوباتية التي ستتطور لتشارك في سلوكيات منحرفة أو إجرامية أو مناوئة للمجتمع إذا لم يتلقوا العلاج. ويذكر أن الأسلوب الذي توصف به خصائص هؤلاء الأطفال يعمد إلى "شيطنتهم".

كذلك يعتقد المدافعون عن هذا العلاج أن ارتباط الطفل العاطفي بمقدم الرعاية يبدأ في مرحلة ما قبل الولادة والتي يكون فيها الطفل واعيًا بأفكار الأم

وعواطفها. فإذا كانت الأم تشعر بالكرب والضيق بسبب الحمل، خاصة إذا كانت تفكر في الإجهاض، فإن الطفل يستجيب لذلك بالضيق والغضب اللذين يستمران طوال حياته بعد الولادة. وإذا انفصل الطفل عن والدته بعد الولادة، بغض النظر عما إذا كان هذا قد حدث في مرحلة مبكرة جدًا، فإن الطفل يشعر أيضًا بالكرب والضيق والغضب مما يعيق تعلقه بمقدمي الرعاية أو الآباء بالتبني.

أما إذا نعم الطفل بفترة حمل هادئة وسالمة، ولكنه عانى بعد الميلاد من آلام أو لم تتم تلبية احتياجاته خلال السنة الأولى، فسيعمل ذلك على إعاقة التعلق أيضًا. وإذا وصل الطفل إلى مرحلة تعلم المشي بأمان، ولكن لم تتم معاملته من خلال سلطة صارمة خلال السنة الثانية فسوف ينتج عن ذلك مشكلات في التعلق، وذلك وفقًا لما يسمى بـ"دورة التعلق". ويتسبب الإخفاق في التعلق في قائمة طويلة من المشكلات السلوكية والمزاجية، ولكنها قد لا تنكشف حتى يكبر الطفل. ووفقًا لاختصاصية علاج التعلق إليزابيث راندولف، يمكن تشخيص مشكلات التعلق حتى لدى الطفل الذي لا تظهر عليه أية أعراض للمرض من خلال ملاحظة انعدام قدرة الطفل على الزحف إلى الخلف عند توجيه أمر له بذلك.

ويقول النقاد أن العلاجات بالاحتضان قد تم الترويج لها باعتبارها علاجات "للتعلق"، على الرغم من أنها تناقض نظرية التعلق أكثر من كونها تتسق معها، فضلاً عن أنها لا تستند إلى نظرية التعلق أو أبحاثها. وبالفعل لا تعتبر متوافقة معها. ويتناقض العلاج بالاحتضان/علاج التعلق مع نظرية التعلق لبولبي بعدة طرق، على سبيل المثال، بيان نظرية التعلق الأساسي القائم على البراهين بأن الأمان يتحسن ويتم تعزيزه من خلال الحساسية. فوفقًا لماري دوزير "إن العلاج بالاحتضان لا ينطلق بأية طريقة منطقية من نظرية التعلق أو من الأبحاث المتعلقة بالتعلق".

التشخيص واضطراب التعلق:

يزعم اختصاصيو علاج التعلق أنهم يشخصون اضطراب التعلق واضطراب التعلق التفاعلي. إلا أن تشخيصات اضطراب التعلق واضطراب التعلق التفاعلي ضمن علاج التعلق تُستخدم بطريقة غير معترف بها في الممارسات السائدة. ويصف بريور وجلاسير نوعين من الخطاب المتعلق باضطراب التعلق. أحدهما قائم على أسس علمية ويوجد في الكتب والمجلات الأكاديمية مع الإشارة الدقيقة إلى النظريات والتصنيفات الدولية والأدلة. ويسرد بريور وجلاسير أسماء بولبي وإينسورث وتيزارد وهودجز وتشيشولم وأوكونر وزينيه وزملائهم باعتبارهم واضعي نظريات تعلق وباحثين جديرين بالاحترام في هذا المجال. أما نوع الخطاب الآخر فيُستخدم في الممارسات الإكلينيكية والمحاضرات غير الأكاديمية وعلى شبكة الإنترنت حيث توجد مزاعم وادعاءات ليس لها أي أساس في نظرية التعلق ولا دليل تجريبي عليها. وتتعلق المزاعم والادعاءات التي لا أساس لها على وجه الخصوص بمدى فعالية العلاج. ويلعب الإنترنت دورًا أساسيًا في انتشار العلاج بالاحتضان باعتباره نوعًا من أنواع علاج "التعلق".

تصف فرقة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال العلاقة بين مؤيدي علاج التعلق والعلاجات السائدة بالاستقطابية. "ينبع هذا الاستقطاب من حقيقة أن علاج التعلق قد تطور بشكل كبير خارج نطاق المجتمع العلمي والمهني الأساسي وازدهر داخل شبكاته الخاصة المكونة من اختصاصي علاج التعلق والمراكز العلاجية والاختصاصيين النفسيين والاجتماعيين ومجموعات دعم الآباء. ويبدو أن مؤيدي علاجات التعلق المثيرة للجدل والمنتقدين لها يعيرون فعليًا في عالمين مختلفين".

قوائم التشخيص والاستبيانات:

إن فرقة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال وبريور وجلاسير يتناولون بالوصف تكاثر وانتشار التشخيصات و"القوائم" البديلة،

وخاصة عبر الإنترنت من قبل مؤيدي علاج التعلق، التي لا تتوافق مع تصنيفات الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات النفسية والتصنيف الدولي للأمراض وتعتمد بصورة جزئية على الرؤى الواهية غير المستندة إلى أدلة لكل من زاسلو ومنتا وكلاين. ووفقًا لفرقة عمل الجمعية المهنية الأمريكية المعنية بإساءة معاملة الأطفال، "إن هذه الأنواع من القوائم غير محددة على الإطلاق مما يجعل وقوع معدلات مرتفعة من التشخيصات الإيجابية الكاذبة أمرًا مؤكدًا. وقد يؤدي نشر هذه الأنواع من القوائم على مواقع الإنترنت التي تعمل كأدوات تسويقية أيضًا إلى توصل الكثير من الآباء وغيرهم من الأشخاص إلى استنتاج غير دقيق بأن أطفالهم يعانون من اضطرابات في التعلق." ويصف بريور وجلاسير القوائم بأنها "شاملة بصورة كبيرة" ويذكران أن العديد من السلوكيات المدرجة بالقوائم من المرجح أن تكون تبعات ونتائج للإهمال وإساءة المعاملة وليست واقعة ضمن النموذج الفكري التعلقي.

وكثيرًا ما تكون أوصاف الأطفال ازدرائية بصورة كبيرة وتعمد إلى "شيطنتهم". وتتضمن الأمثلة المأخوذة من قوائم أعراض اضطراب التعلق الموجودة عبر الإنترنت الكذب وتجنب التواصل بالعين إلا عند الكذب والأسئلة العبثية المستمرة أو الثرثرة المستمرة والانبهار والشغف بالقضايا المرتبطة بالنار والدم والجروح الدامية والشر والطعام (مثل الأكل بنهم أو تخزين الطعام) والقسوة على الحيوانات وانعدام الضمير. كما أنهما يضربان مثلاً من استشاريي ايفرجسرين للسلوك البشري الذين يقدمون قائمة اختيار تضم 45 عرضًا من بينها التسلط والسرقة وسلس البول واضطرابات اللغة

اضطراب الطفولة التحللية:

اضطرابات الطفولة التحللية (سي دي دي) والمعروف أيضا باسم متلازمة هيلر والانتكاس الذهني. وهي حالة نادرة وُصفت بالبداية المتأخرة من العوائق التنموية للغة والأداء الاجتماعي والمهارات الحركية في السن الثالثة من العمر. ولم

يفلح الباحثون حتى الآن في معرفة سبب هذه الاضطرابات. إن مرض سي دي دي يشبة إلى حد ما التوحد.

ويعتبر الشكل الأبسط منه. ولكن غالبا يتم ملاحظة فترة واضحة في النمو الطبيعي قبل حدوث تراجع في أداء تلك المهارات المكتسبة أو سلسة من التراجعات فيها.

الكثير من الأطفال يصبحوا بطريقة ما متأخرين وذلك عند وضوح المرض عليهم. ولكن هذا التأخر دائماً لا يبدو واضحا عند الأطفال صغار السن. فالسن الذي يمكن ان يظهر فيه هذا التراجع بأشكال مختلفة هو من سن ال2 إلى10 سنوات على الأرجح.

قد يحدث التراجع فجأة, وقد يبدو على الطفل القلق إزاء مايحدث أكثر من ذهول والديّ الطفل.

يقوم بعض الأطفال أو تبدو عليه ردات فعل قريبة من الهلوسات ولكن العرض الأكثر ظهوراً هو فقدان المهارات التي قد اكتسبها الطفل من قبل وقد عرّفها الباحثون بالحالة المدمرة التي تؤثر على مستقبل كلاً من الطفل وأسرتة. وكما هو الحال مع جميع فئات اضطرابات النمو المتفشية, هناك جدل كبير حول العلاج الأنسب لمرض سي دي دي.

أُكتشفت المتلازمة سي دي دي في الأصل من قبل المربّي النمساوي ثيودور هيلر وذالك في عام 1908 ميلادي, أي قبل أن يقوم الطبيب ليو كانرباكتشاف مرض التوحد بخمس وثلاثون سنة.

ولكن لم يعترف بها رسمياً إلا مؤخراً وأطلق عليها هيلر مسمى الخرف الطفولي.

الأعراض والعلامات:

بشكل عام، ينمو الطفل المصاب بهذا المرض على نحو طبيعي في السن 2 من العمر فيبدأ باكتساب مايتناسب مع سن نموه الطبيعي من مهارات التواصل الشفهية واللاشفهية والعلاقات الاجتماعية والمهارات الحركية والعب والقدرة على العناية الشخصية. ولكن من حوالي العمر 2 إلى 10 سنوات يفقد الطفل المصاب وبشكل كلي تقريباً تلك المهارات التي قد اكتسبها في مهارتين على الأقل من المهارات الوظيفية الستة التالية: 1- المهارات اللغوية 2- مهارات اللغة الإستقبالية و(التعبيرية) 3- المهارات الاجتماعية 4- مهارات العناية الشخصية والتحكم بالتبول والتبرز 5- مهارات اللعب 6- المهارات الحركية.

وأيضا يظهر الإفتقاراو ضعف الأداء الطبيعي للطفل في ثلاثة مهارات وهي:
1- التفاعل الاجتماعي 2- التواصل 3- السلوك التكراري وأوجة الاهتمام.

الأسباب:

أسباب هذا المرض لا تزال مجهولة فأحيانا يظهر فجأه خلال ايام أو اسابيع بينما في حالات أخرى يتطور هذا المرض خلال فترات طويلة من الزمن. ولقد أشار التقرير من عيادة مايو (Mayo) ان الفحوصات الطبية والعصبية الشاملة للطفل المشخّصة حالتة بالإصابة بهذا المرض ناردأ ما تكشف عن السبب الطبي والعصبي له. وبالرغم من أن نسبة حدوث الصرع أعلى عند الأطفال المصابين، إلا ان الخبراء يجهلون ما إذا كان للصرع دور في التسبب بهذه الاضطرابات. إرتبط مرض الاضطراب الطفولي التحللي بعدة حالات معينة وبخاصة مايلي: أمراض تخزين الدهون: في هذه الحالة تتراكم الدهون الزائدة والسامة في الدماغ والجهاز العصبي .التهاب الدماغ الشامل المتصلب شبة الحاد:وهي عدوى مزمنة تصيب الدماغ بشكل من اشكال فيروس الحصبة التي تسبب ذالك الالتهاب. وهذة الحالة تؤدي إلى التهاب الدماغ وموت الخلايا العصبية.

التصلب الدرني المعقد(تي اس سي) وهو خلل جيني وبه ينمو الـورم فـي الدماغ والأعضاء الحيوية مثل الكليتين والقلب والعينين والرئتين والجلد. وفي هذه الحالة تنمو الأورام الغير سرطانية (حميدة) والأورام المشوبة في الدماغ العلاج: لا يوجد علاج دائم لمكافحة هذا المرض، ففقدان اللغة والمهارات المرتبطة بالتفاعـل الاجتماعي والعناية الشخصية هو بالأحرى أمر خطير, ويُحدث عاهات مسـتديمة للأطفال المصابين في مناطق معينة تتطلب الرعاية على المدى الطويل. ويشـتمل علاج مرض سي دي دي على كُلاً من العلاج السلوكي والعلاج بالأدوية. العـلاج السلوكي هدفه هو تعليم الطفل اللغة مجدداً وتعلم العنايـة الشخصـية والمهـارات الاجتماعية. ومن اجل ذلك تم تصميم عدة بارمج "استخدام طريقة التحفيز بإعطـاء المكافآت والجوائز لتعزيز السلوك المرغوب فيه وتثبـيط السـلوك المُعضـل". ويستخدم هذا النوع من العلاج عدد من العاملين في مجال الرعاية الصـحية فـي مختلف المجالات مثل علماء النفس واختصاصيون في عـلاج النطـق والعـلاج الطبيعي والعلاج المهني. وفي الوقت نفسه يسـتخدمه أيضـا الأبـاء والمعلمـين والمربين القائمين على رعاية الأطفال هذه هي الطريقة المناسبة لعلاج أفضل تبعاً لجميع النتائج التي تم التوصل إليها.

أما العلاج بالأدوية: ليس هنالك أدوية متوفرة لعلاج مـرض سـي دي دي بطريقة مباشرة, فيتم استخدام الأدوية المضادة للذهان لمعالجة المشـاكل السـلوكية الحادة مثل السلوك العدواني وأنماط السلوك المتكررة وكما تستخدم الأدوية المضادة لعلاج النوبات.

وسائل مساعدة الكلام وعلاقتها بالتواصل:

الوسائل المساعدة للكلام (Speech Buddies) هي سلسلة من أدوات معالجة النطق تستخدم في علاج الاضطرابات الصوتية في الكلام والنطق باستخدام أسلوب تدريس مقبول إلى حد كبير وهي التعليقات اللمسية. وتحدث الاضطرابات الصوتية في النطق أو الكلام عندما يكون لدى الفرد صعوبة في إخـراج الصـوت بشـكل

صحيح. فربما يتم ترك الأصوات أو استبدالها أو الإضافة إليها أو تغييرهـا ممـا يجعلها صعبة الفهم. وغالبًا ما تحدث عند تعلم الأطفال النطق، وتعد هذه الأخطـاء اضطرابًا إذا استمر حدوثها بعد بلوغ سن معين للنمو. والعمر النمائي الذي يتمكن فيه الطفل من إخراج أصوات معينة بشكل صحيح يختلف اسـتنادًا إلـى صـعوبة الصوت. ويعد نطق حرف الباء (ب) أحد أول الاضطرابات بالنطق بينما يعد نطق حرف الراء (ر) أكثر صعوبة وربما لا يتم إجادته إلا بعد مرور عـدة سـنوات. وتكون معظم اضطرابات النطق لسبب غير معروف، على الرغم من أنـه يلجـأ الكثير إلى إرجاعها إلى اضطرابات أخرى مثل التوحد, أو ضعف السمع.

تساعد الوسائل المساعدة للكلام في معالجة اضطرابات النطق. حيث توجـد خمس وسائل مساعدة مختلفة للكلام، وكل واحدة منها تعالج صوتًا معينًـا: ر، س، ل، تش، ش. وهذه الأدوات تعلم وضع اللسان الموضع الصحيح عند محاولة إخراج الأصوات التي بها مشكلة. ويطلق على هذا النوع من التعلم اسم التعليقات اللمسية، والذي يستخدم حاسة اللمس في تعزيز التعلم.

تقترح نتائج البحث التمهيدي الذي أجري على حالة تجريبية يتم التحكم فيهـا بشكل عشوائي أحادية التعمية أن الاضطرابات قد تزيد من سـرعة تعلـم الطفـل تصحيح اضطراب النطق لديه. ويواصل البحث المستمر اكتشاف استخدام وسـائل الكلام المساعدة من أجل دعم تطبيقات علاجات النطق الأخرى بما في ذلك خفض اللهجة الأجنبية، وتعذر أداء النطق في مرحلة الطفولة، وتعذر أداء النطق المكتسب نتيجة سكتة دماغية أو إصابة الدماغ الرضية (TBI). ولقد نشر الخبراء التجـارب السريرية باستخدام الوسائل المساعدة للكلام لاضطرابات النطق والأبراكسـيا فـي صناعة المدونات مثل علاج اللعب بالكلمات ونطق الأم والمنشورات التقليدية مثـل شيكاغو تريبيون (Tribune Chicago). وفي 31 مـايو 2011، أفـاد الطبيـب ماكس جوميز العامل في إذاعة سي بي إس-نيويورك بكيفيـة اسـتخدام الوسـائل المساعدة للكلام في خفض إجمالي التكاليف وزمن العلاج بعلاجات النطق.

تم ابتكار الوسائل المساعدة للكــلام مــن قبــل شــركة تقنيــات النطــق، (Articulate Technologies, Inc.) في سان فرانسيسكو، كاليفورنيا. ويُعد كل من Speech Buddies® وBuddy™ علامتين تجاريتين لشركة تقنيات النطــق وهي عبارة عن أجهزة طبية مدرجة في إدارة الغذاء والدواء (FDA).

علاجات بديلة للصعوبات التنموية والتعليمية:

تشتمل العلاجات البديلة للصعوبات التنموية والتعليمية على مجموعــة مــن الممارسات المستخدمة في علاج عسر القراءة وقصور الانتبــاه وفــرط الحركــة ومتلازمة أسبرجر والتوحد ومتلازمة داون وغيرها من تنموي وصعوبات الــتعلم. ويشمل العلاج تغيير في الحمية الغذائية، والمكملات الغذائية والارتجاع البيولوجي والعلاج بالاستخلاب والمعالجة المثلية والتدليك واليوغا. وبصفة عامة تعتمد هــذه العلاجات على نظريات لها أساس علمي قليل، حيث تفتقر إلى التجارب العشــوائية والمدروسة والواسعة لإثبات سلامتها وفعاليتها؛ ولكن التجارب الصــغيرة أثبتــت وجود آثار مفيدة بصفة عامة من خلال زيادة أو قلة الأعراض الأساسية العادية.

احتياجات العلاج:

هناك العديد من العلاجات غير القياسية للصعوبات التنموية والتعليمية. وهناك دعوة للعلاجات البديلة خاصة عندما تفتقر الحالة إلى معالجة يمكن الاعتماد عليها. فعلى سبيل المثال، لا يوجد علاج لمرض التوحد، فالهدف الرئيسي مــن المــنهج المتبع من إدارة السلوك والإدارة الطبية هو تخفيف العجز والضغوط العائلية ورؤية الحياة بمنظور جيد والاستقلال الوظيفي. وهناك بعض العلاجات البديلة مثل اتبــاع الحميات الغذائية الخالية من الغلوتين والكازين التي يمكن الاستعانة بها مع بعــض الآباء حيث يُعتقد أن العلاج الموصى به من معظم الخبراء "بارد ومتداخل" وربمــا يعتقد الآباء أيضًا أنه يجب تجنب المعالجة الدوائية لــ قصــور الانتبــاه .وتتنــوع العلاجات البديلة لــ دواء مئيه مركزي من المنتجات الطبيعيــة لتقنيــات العــلاج النفسي والتدخلات التكنولوجية المبالغ فيها. وقيل أنه على الرغم من أن النصوص

التي تعزز العلاجات البديلة لم تتهم الآباء بالتقصير بصورة مباشرة، فإن معظم الادعاءات التي تتكر أن العجز يكون نتيجة عوامل بعينها مثل سوء التغذية تدعم فكرة لوم المرأة.

الانتشار:

هناك حوالي من 12% إلى 64% من أسر الأطفال المصابين بقصور الانتباه وفرط الحركة يستخدمون العلاج البديل، مع تقديرات أقل من التعريفات الضيقة لـ الطب التكميلي والبديل (الطب التكميلي والبديل) ومن ثم يعتبر معلمو المدارس والأسرة والأصدقاء هم المصادر الأكثر شيوعًا لاقتراح العلاجات البديلة لقصور الانتباه وفرط الحركة. وفي عام 2003، ذكر تقرير احتياجات الرعاية الصحية الخاصة أن هناك 64 في المائة من أسر الأطفال يلجئون للعلاجات البديلة. وتشتمل هذه العلاجات على العلاج المعنوي والتدليك والمعالجة اليدوية والأعشاب الطبية والحميات الغذائية الخاصة والمعالجة المثلية والتنويم المغناطيسي الذاتي وغيرها من أساليب الطب التكميلي والبديل .تتعلق الحاجة إلى العلاج البديل بحالة الطفل وتقييمها وهل هي قابلة للعلاج أم لا. وأظهرت الدراسة التي أجريت في عام 2008 أن هناك حوالي 40% من أطفال هونغ كونغ مصابين بـ اضطراب طيف التوحد الذي يُعالج عن طريق الطب التكميلي والبديل، مع العلاجات الأكثر شعبية مثل الوخز بالإبر والعلاج التكاملي الحسي وعلم الأعشاب الصينية؛ فضلاً عن أن نسبة 40% هذه أقل انتشارًا في كندا والولايات المتحدة، حيث تنتشر العلاجات البيولوجية هذه المعتمدة على الحميات الغذائية الخاصة. ويستخدم الطب التكميلي والبديل في الولايات المتحدة في حوالي 20–40% من الأطفال الأصحاء ومن 30–70% من الأطفال ذوي الرعاية الصحية الخاصة ومن 52-95% من الأطفال المصابين بالتوحد، وقد أظهر التقرير الطبي للولايات المتحدة لعام 2009 عن أطباء الرعاية الأولية أن معظمهم يوصون بالفيتامينات المتعددة والأحماض الدهنية الأساسية والميلاتونين والبروبيوتيك مثل الطب التكميلي والبديل كعلاج التوحد.

القاعدة الأساسية للدليل:

كثيرًا ما يفتقر الطب التكميلي والبديل إلى الدعم في الدليل العلمي، لذلك غالبًا ما تكون سلامته وفعاليته موضع تساؤل. وربما يدعي بعض المعالجين المؤيدين للطب التكميلي والبديل علاج العديد من الحالات أو الإعاقات التي لا تُعد من الأمراض ومن ثم لا يمكن "معالجتها".

وفي حين يشجع بعض الخبراء الآباء أن يكونوا متفتحين، يرى آخرون أن العلاجات والخدمات، التي لم تثبت فعاليتها تعاني من *تكلفة الفرصة البديلة* وذلك لأنها لا تحصل على فرصة المشاركة في العلاجات والخدمات الفعالة. ووفقًا لما قاله سكوت أوه ليلينفيلد (Scott O. Lilienfeld) إن هناك العديد من الأفراد يقضون أوقاتًا طويلة وينفقون مبالغ كبيرة في العلاجات غير الفعالة فربما يتوفر لهم إما الوقت أو المال. ونتيجة لذلك، فربما يفقدون فرصة الحصول على العلاجات التي قد تكون أكثر فائدة. ولذلك، فحتى العلاجات غير الفعالة وغير الضارة في حد ذاتها ربما تتسبب في نتائج سلبية بصورة غير مباشرة.

غالبًا ما يكون هناك القليل من أو لا يوجد أي دليل علمي على فعالية العلاجات البديلة. قد يكون من الصعب فصل نجاح علاج محدد نتيجة التطور الطبيعي أو من فوائد الموقف الإيجابي لفرد. وهناك بعض الظواهر توضع في الاعتبار عند تقييم الدراسات وهي تأثير الغُفل (placebo effect) وتأثير هاوثورن (Hawthorne effect) وأنواع مختلفة من آثار الانتباه والتحفيز. ومما لا شك فيه، ربما يستفيد من يعانون من الإعاقات من بعض العلاجات البديلة، على الأقل في الشعور بالاسترخاء والتفاعل الاجتماعي والتنمية الشخصية وتقدير الذات. وقد يكون ذلك مهمًا لأن العديد من الأطفال الذين يعانون من صعوبات التعلم يعانون من تدنٍ في تقدير الذات.

على سبيل المثال، تم إجراء تجربة عشوائية مع الأطفال المصـــابين بعسـر القراءة لتقييم كفاءة علاج صنفلاور (Sunflower therapy) الذي يشتمل على علم الحركة المطبق والعلاج الطبيعي باليد والتدليك والمعالجة المثلية والعلاج بالأعشاب ولبرمجة اللغوية العصبية. لم يكن هناك تحسينات كبيرة في أداء الاختبار المعرفي أو اختبار محو الأمية ذي الصلة بالعلاج، ولكن كانت هناك تحسينات كبيـــرة فـــي تقدير الذات لمجموعة العلاج. ولم تسيطر هذه الدراسة على تأثير الغُفل.

للتدابير الوقائية:

نظرًا لعدم تقييم العديد من العلاجات البديلة في الدراسات العلمية فقد لا يكون هناك ضمان لســلامتهم. ففـــي معظـــم البلـــدان، باســـتثناء الاعـــتلال العظمـــي (osteopathy) والمعالجة اليدوية (chiropractic) ، لـــم يـــتم تســـجيل حالـــة التخصصات الطبية التكميلية. هذا يعني عدم وجود قانون لمنع أي شخص من البدء في العمل كطبيب حتى مع عدم وجود المؤهلات ولا الخبرة. وهناك أيضًا الكثيـــر من "الجامعات" التي تقدم جميع أنواع الشهادات العلمية للطب البديل مقابل رســـوم، ويمكن أن تبدو شهاداتهم حقيقية جدًا. ومن ناحية أخرى، ربما تقدم هذه المنظمـــات تدريب وتأمين مستمر لأعضائها المسجلين.

لذا ينصح خبراء العلاجات البديلة العملاء أن يأخذوا حذرهم عنـــد اختيـــار المُعالج. وقبل تناول العلاج، فمن الحكمة معرفة ما إذا كان العملاء الســـابقين قـــد أوصوا به أم لا وهل هذا المُعالج لديه مؤهل علمي ومسجل كطبيب، وما إذا كـــان العلاج خطيرًا وما هي تكلفة العلاج وما هي الأموال التي سترد إذا لم يكن العلاج فعالاً.

الحالات العاطفية في التواصل الجماعي:

تمثل الحالة العاطفية الجماعية التفاعلات العاطفية المتسقة أو المتجانسة داخل المجموعة.

الحالة العاطفية الجماعية عبارة عن مجموع أمزجة أفراد المجموعة وتشير إلى المزاج على المستوى الجماعي للتحليل. إذا كانت أمزجة أفراد المجموعة متناغمة، يمكن معاملة الحالة العاطفية الجماعية كخاصية جماعية، فعلى سبيل المثال، إذا كان أفراد المجموعة يميلون إلى التحلي بالإثارة والنشاط والحماس، يمكن عندئذ وصف المجموعة نفسها بالإثارة والنشاط والحماس، وإذا كان الأفراد يميلون إلي الحزن والارتياب والعصبية، فعندها يمكن أيضًا وصف المجموعة بهذه الصفات. لا تملك جميع المجموعات حالة عاطفية حيث يمر أفراد بعض المجموعات بأمزجة غير متشابهة، وعلى الرغم من هذا، يشير بحث قديم إلى أن غالبية المجموعات لها حالة عاطفية.

تم تحديد بعدين للحالة العاطفية الجماعية هما: الحالة العاطفية الإيجابية والحالة العاطفية السلبية، حيث تظهر الأبحاث نشأة بعدي العاطفة كعوامل مستقلة وتأخذ أنماطًا مستقلة من العلاقات التي تربطها مع المتغيرات الأخرى.

يميل أفراد المجموعة إلى المرور بأمزجة متشابهة بناءً على العديد من الآليات النظرية منها انتقاء أفراد المجموعة وتكوينهم والتنشئة الاجتماعية لأفرادها وتعرضهم لنفس الأحداث العاطفية مثل متطلبات المهام والنتائج.

هناك أيضًا ميل لتشاطر الأمزجة بين أفراد المجموعة عبر عمليات مثل العدوى المزاجية وإدارة الانطباعات. ترتبط الحالة العاطفية الجماعية بنتائج تنظيمية مختلفة مثل السلوك الاجتماعي للمجموعة.

يقول إثبات جورج (1990) أن المستويات المميزة لسمات الشخصية للعاطفة الإيجابية (PA) والعاطفة السلبية (NA) في مجموعات العمل ترتبط ارتباطًا إيجابيًا

مع الحالات العاطفية (الإيجابية والسلبية) المقابلة، لذا تتأثر الحالة العاطفية الجماعية بالمستويات المميزة للسمات الشخصية داخل المجموعات. وتم وضع نظرية لهذه المستويات المميزة للشخصية تقول بأنها تحدث نتيجة تشابه الأفراد الناتج عن عمليات الانجذاب والانتقاء والانكماش التي وصفها شنايدر (1987). وإلى جانب الشخصية، تم افتراض عدد من العوامل الأخرى لتفسير سبب ميل أفراد مجموعات العمل إلى مشاطرة المزاج والمشاعر مثل: (أ) تجارب التنشئة الاجتماعية العامة والتأثيرات الاجتماعية العامة، و(ب) تشابه المهام والتكاتف في إنهاء المهام، و(ج) استقرار مجموع الأفراد، و(د) قواعد ومعايير تنظيم المزاج، و(هـ) العدوى العاطفية.

يعتقد جورج أن الحالة العاطفية للجماعة ستحدد مدى ابتكار (وفعالية) المجموعة، والدليل على هذا أنه عند شعور الأفراد بحالة إيجابية، فإنهم يميلون إلى التواصل ودمج الحوافز المختلفة أي أنهم يصبحون أكثر إبداعًا.

يقول جورج أنه إذا شعر جميع أفراد إحدى مجموعات العمل أو معظمهم بحالة إيجابية في العمل (تتمتع المجموعة "بحالة عاطفية إيجابية مرتفعة")، عندها ستتضاعف المرونة المعرفية لديهم نتيجة التأثير الاجتماعي والعمليات الجماعية الأخرى. ونتيجة لهذه العمليات على مستوى الأفراد والمجموعة، سوف تطور المجموعة نماذج عقلية مشتركة (ومرنة)، وفي حقيقة الأمر، ستتسم المجموعات التي تتمتع بحالة عاطفية إيجابية مرتفعة بالإبداع.

ذكرت التحاليل أن الحالة العاطفية الجماعية الإيجابية تتوسط بشكل كامل بين مزاج القائد وأفراد المجموعة بينما تتوسط الحالة العاطفية الجماعية السلبية توسطًا جزئيًا بينهما، لذا يتعين على القادة الناجحين تعديل الحالة العاطفية لمجموعاتهم، كما ينبغي أن يتمتع القادة البارعون في إدارة الحالة العاطفية للمجموعة بتأثير على عمليات المجموعة أكبر من نظرائهم.

الفصل الرابع

الانفعال والتفاعل الاجتماعي

الفصل الرابع

الانفعال والتفاعل الاجتماعي

يشير مصطلح الانفعال الجماعي إلـى الأمزجـة، والمشـاعر والتـأثيرات المزاجية لجماعة من الناس. فمن الممكن رؤيته إما بوصفه كيانًا انفعاليًا يؤثر على الحالات الانفعالية للفرد (أعلى أسفل) أو مجموع حالات الفرد الانفعاليـة (أسـفل أعلى).

نهج أعلى أسفل:

يرى هذا الرأي أن العمليات الديناميكية للجماعات مسؤولة عن حالة الشعور المصير التي تؤثر على مشاعر الأعضاء وسلوكياتهم. وهذه النظرة، بأن الجماعات لها وجود بوصفها كيانات خارج الشخصيات التي تتألف منها، نظرة لها عدة زوايا.

التأثيرات على الأفراد:

تم تصوير إحدى زوايا هذا النهج في الأبحاث المبكرة مثل لو بون وسيغموند فرويد الذي رأى وجود تأثير عام للحشد أو الجماعة يجعل أعضاء هـذه الجماعـة "يشعرون، ويفكرون، ويتصرفون" باختلاف بحيث يبدو وكأنهم منعزلون. إن إعادة التأكيد على الانتماء لحشد يجعل الناس يذهبون في تصرفاتهم إلى حد التطرف .كما أن التماثل الشديد في المشاعر له تأثير طاغي ويتسبب في أن ينجرف الناس انفعاليًا للانضمام للجو الجماعي. وبالتالي، يؤدي تأثير الجماعة إلى المبالغة في المشاعر.

الأعراف:

يدرس جانب آخر من منظور *الجماعة ككل* قوى الأعراف التـي تفرضـها الجماعة على السلوك الانفعالي لأفرادها مثل قواعد التعبير عـن المشـاعر، وأي المشاعر هي الأفضل حتى نشعر بها. وتضبط أعراف الجماعة نوع المشاعر التي سوف تظهر (أو على الأقل يجب أن تظهر) في مواقـف معينـة وفقًـا لمصـلحة

الجماعة الفضلى وأهدافها. كما تساعد الأعراف في تمييز المشاعر، بين ما الـذي يشعر به الفرد حقًا، وبين المشاعر التي عبر عنها، وما الذي ظهر منهم في الموقف الحالي. ولهذا المنظور آثاره العملية التي أوضـحها البـاحثون. وبالتـالي، فإننـا نستخلص من هذه الزاوية أن الجماعـة تساعد فـي تخفيـف حـدة الانفعـالات وضبطها.

القوة الملزمة:

يؤكد منظور آخر على أهمية الانجذاب العاطفي في سياق الجماعة. فتحـدد الانفعال الجماعي بأنه رغبة الأفراد في أن يكونوا معًا، وترى أن العلاقات العاطفية نوع من أنواع الغراء الذي يربط الجماعات بعضها ببعض ويؤثر علـى تماسـك الجماعة والتزامها بمهامها. يؤكد هذا المنظور على مشاعر الإعجـاب الإيجابيـة بأفراد الجماعة الآخرين، والإعجاب بمهمتهم المكلفين بها.

المؤشر:

يدرس منظور الجماعة ككل التطور الديناميكي للجماعة، من نشأتها وحتـى تفككها. ويمرور الوقت تتغير علاقات الجماعة فيما بينها واعتماد أفرادها أحـدهم على الآخر. وتحدث هذه التغيرات مصحوبة بعمليات انفعالية تشكل نتائج الجماعة. فعلى سبيل المثال، تتميز نقطة الوسط في تطور جماعة بالقلق والترقب حول قدرة الفريق على أن يحقق أهدافه، وهو ما يدفع الفريق إلى إعادة هيكلة أنماط تفاعله بعد المرور بنقطة الوسط. وإذا تمكنت الجماعة من كبت هذه المشاعر وتجاوز أزمتهـا بشكل أقوى، فإن فرصها لتحقيق أهداف الجماعة تصبح أعلى. وفي حالات أخرى، تهدد المشاعر السلبية تجاه أعضاء الجماعة أو تجاه المهمة وجود الجماعة. يدرس هذا المنظور التغيرات الوقتية للمشاعر التي تحكم الجماعة.

أسفل أعلى:

خلافًا للنهج السابق، يعرض هذا النهج الانفعال على مستوى الجماعة بوصفه مجموع التركيبات العاطفية للأفراد. وهذه التركيبات العاطفية هي السمات الانفعالية التي يقدمها كل فرد إلى الجماعة، مثل: التأثيرات المزاجية، والمزاج، والانفعالات الحادة، والذكاء العاطفي، والعاطفة) التقييمات العاطفية للجماعة. (يساعد نهج التركيب العاطفي للفريق على فهم انفعالات الجماعة وأصولها، وكيف تجتمع الميول العاطفية لأفراد الجماعة حتى تصبح كيانًا واحدًا مشتركًا . وللجمع بين هذه الخصائص الفردية، يمكن للمرء تبني العديد من وجهات النظر:

متوسط المزاج:

أظهرت الأبحاث أنه عن طريق قياس متوسط التأثيرات المزاجية لأعضاء الجماعة من الممكن التنبؤ بسلوكها مثل معدل الغياب والسلوك الاجتماعي . وكذلك، فعندما يكون متوسط مزاج العاملين إيجابيًا، يؤثر ذلك على أداء الفريق بإيجابية.

التباين الانفعالي:

من المتوقع أن تتصرف الجماعات المتجانسة عاطفيًا بطريقة تختلف عن الجماعات المتغايرة. ومع هذا فليس هناك رأي قاطع بخصوص أفضلية الجماعات المتجانسة عن المتغايرة. لصالح التجانس العاطفي يأتي مفهوم أن الألفة والتشابه تولد مشاعر الإعجاب، والراحة والانفعالات الإيجابية، وهو ما يؤدي إلى أفضل أداء وأفضل نتيجة للجماعة. ومنذ زمن وجد أن الناس يفضلون أن يكونوا ضمن جماعة تشبههم في العديد من الجوانب. ومن الممكن أن تجد دعمًا للتأثيرات الإيجابية للتجانس في دراسة بحثت التجانس في المشاعر الإيجابية للمديرين وتأثير ذلك على العديد من جوانب الأداء مثل الرضا، والتعاون، والعائد المادي على المؤسسة. وعلى الجانب المقابل، فوفقًا للنظرية القائلة إن الاحتكاك بين الأضداد أكثر فائدة، فقد تؤدي التغايرية العاطفية إلى ضوابط وموازين انفعالية أكثر من الممكن أن تؤدي بدورها إلى أداء أفضل للفريق. وهو ما ثبت صحته خاصة في

الجماعات التي يصبح الإبداع فيها ضروريًا لإكمال المهام كما ينبغي. ومن الممكن أن يساعد الانسجام على التفكير الجماعي ويعرقل الأداء. وعلى الرغم من ذلك، فمن الضروري لأفراد الجماعة في الجماعات التي تتميز بالتغايرية أن يتقبل كل منهم قيام الآخر بدوره العاطفي ويسمح له بذلك.

المتطرفون عاطفيًا:

حتى إذا كان هناك عضو واحد في جماعة متوسطة يتميز بتأثيره السلبي المتطرف (أو الإيجابي)، فإن هذا الشخص قد يؤثر على الحالة العاطفية لأعضاء الجماعة الآخرين، وهو ما يؤدي إلى أن تصبح الجماعة أكثر سلبية (أو إيجابية) مما هو متوقع من حساب متوسط التأثيرات المزاجية. ويحدث هذا التغير في المزاج عن طريق العدوى الانفعالية، والتي "يصاب فيها أحد الأفراد بالعدوى "من انفعالات شخص آخر، بالإضافة إلى غيرها من العمليات. ومن المهم أن ننتبه "للمتطرفين عاطفيًا" فتفاحة واحدة فاسدة قد تفسد السلة بأكملها.

الجمع بين المناهج:

من الممكن جمع المناهج السابقة بطريقة تمكنهم من الحفاظ على علاقات متبادلة. فعلى سبيل المثال، يقدم الأعضاء حالات عاطفية مزاجية وأعراف ليعبروا عنها للفريق. ومن ثم فإن هذه المكونات بمثابة عوامل محددة لتكوين أعراف الجماعة، والتي قد تؤدي بدورها إلى تغير الأمزجة، والمشاعر، وطريقة تعبير الأفراد عنها. وبالتالي، من الممكن جمع النهجين أعلى أسفل وأسفل أعلى بالإضافة إلى التكون الديناميكي ودورة حياة الفرق.

التعريف الإمبريالي:

عقدت إحدى الدراسات مقارنة بين تقارير أعضاء الفريق الخاصة بالملاحظين الخارجيين. فأظهرت أن عاطفة الفريق وانفعالاته كانت ممكنة الملاحظة واتفق عليها الملاحظون الخارجيون بالإضافة إلى أعضاء الفريق الذين

يتعاملون وجهًا لوجه. لذلك، فمن الممكن تحديد الميل العاطفي العام للجماعة بجمع التقارير الذاتية لأعضاء الجماعة، بالإضافة إلى رؤيتها من الخارج والبحث عن الإشارات الانفعالية، اللفظية وغير اللفظية.

التأثير على انفعالات الجماعة:

تشير الدراسات إلى أن قائد الفريق يؤدي دورًا مهمًا في تحديد أمزجة أعضاء فريقه. أي أن أعضاء الفريق يكونون أكثر سلبية إذا كان قائدهم في حالة عاطفية سلبية مقارنة بأعضاء الفريق الذي يتمتع قائدهم بمزاج إيجابي. ومع ذلك، فإن أي عضو من أعضاء الجماعة قد يؤثر على انفعالات الأعضاء الآخرين. وقد يحدث ذلك إما عن طريق العدوى ضمنيًا، أو تلقائيًا، أو عاطفيًا أو عن طريق التأثير العاطفي الواضح، والمتعمد من أجل تعزيز مصالحه .ومن العوامل الأخرى التي تؤثر على تشكيل الحالة الانفعالية للجماعة، التاريخ الانفعالي، وأعراف التعبير عن المشاعر والقواعد التنظيمية الأوسع فيما يتعلق بالمشاعر.

التأثير على الأداء:

تؤثر الحالة الانفعالية للمجموعة على أداء الفريق ونتائجه. فعلي سبيل المثال، تبدو الجماعة التي تتمتع بمزاج إيجابي في تنسيق أكبر يجمع بين أعضائها، على الرغم من أن الجهد الذي تبذله يكون في بعض الأحيان ليس بمستوى الجهد الذي تبذله الجماعة ذات المزاج السلبي. ومن الأدوار الأخرى التي تؤديها المشاعر في ديناميكيات الجماعة وأدائها هي العلاقة بين الجماعة–أعضائها والمهام–النزعات والعلاقة–النزاعات. ومن المفترض أن تكون النزاعات المرتبطة بالمهمة مفيدة لتحقيق الهدف، إذا لم تؤد نزاعات المهمة إلى نزاعات في العلاقة بين أعضاء الفريق، وفي هذه الحالة يتعرض الأداء للإعاقة. أما السمات التي تفصل المهمة من نزاعات العلاقة فهي سمات انفعالية مثل الذكاء العاطفي، والروابط العلائقية داخل الجماعة، وقواعد الحد من الانفعالية السلبية أو منعها. وبالتالي يكون لجوانب عاطفة المجموعة تأثير على النتائج. ومن النتائج الأخرى لزيادة المزاج الإيجابي

أنها قد تؤدي إلى تعاون أكبر ونزاعات أقل. فضلاً عن المفاهيم المرتفعة لأداء المهمة.

المنظور التطوري- النفسي:

وفقًا للنهج التطوري النفسي، تعمل عاطفة الجماعة على مساعدة التواصل بين أعضاء الجماعة. فتخبر الحالة العاطفية للجماعة أعضاءها عن عوامل في البيئة. فإذا كان الجميع في مزاج سيئ مثلاً فمن الضروري تغيير الظروف، أو ربما العمل بجهد أكبر لتحقيق الهدف وتحسين هذه الظروف. كما أن العاطفة المشتركة في الجماعات تنسق نشاط الجماعة عن طريق تعزيز روابط الجماعة وولائها.

النافذة الانفعالية:

تعرف النافذة الانفعالية بأنها القدرة أو المهارة التي تساعد على فهم سمات انفعالات الجماعة. تتضمن الأمثلة على سمات انفعالات الجماعة مستوى تنوع الانفعالات بين أعضائها (أي التنوع العاطفي)، ونسبة المشاعر الإيجابية أو السلبية، والمشاعر الشكلية (أي الأكثر شيوعًا) الحاضرة في الجماعة. عرف التعبير "النافذة الانفعالية" للمرة الأولى عالم النفس الاجتماعي، جيفري سانشيز بوركس والمنظر التنظيمي، كوي هوي. وكما في ضبط فتحة الكاميرا لزيادة عمق المجال، تتضمن النافذة الانفعالية ضبط عمق مجال الفرد للتركيز ليس فقط على انفعالات شخص واحد ولكن أيضًا على انفعالات الآخرين في المجال البصري. الفرق بين الانفعالات على مستوى الفرد في مقابل الانفعالات على مستوى الجماعة تعتمد على الفرق بين المنظور التحليلي والشمولي.

السلوك الجماعي في الاتصال:

السلوكية الجماعية هو مصطلح يستعمل في علم الاجتماع يشير إلى الحالات التي يتفاعل بها مجموع من الناس إن كانت كبيرة أو صغيرة. بينما مجال ديناميات الجماعة تتناول تصرفات الجماعات الصغيرة التي تحاول أن تتعامل معا للتوصل إلى توافق في الآراء والعمل بطريقة منسقة للوصول إلى أهداف مشتركة. أما المجموعات الكبيرة من الناس المتواجدة في منطقة معينة قد تعمل معا لتحقيق هدف معين قد يختلف عن ما يريده الفرد إن كان يعمل بشكل منفرد (ما يعرف بسلوك القطيع). تظهر أمثلة على السلوك الجماعي بالتصرفات التي تقوم بها مجموعة كبيرة من الناس، إن كان حشد أو غوغائين، عندما يعملون معا، على سبيل المثال، الانضمام إلى احتجاج أو مسيرة، أوالمشاركة في قتال أو التصرف بروح وطنية.

التسمية والمصطلحات:

التسمية العربية هي ترجمة لمصطلح group behaviour الإنكليزي. ويمكن ترجمته الى مصطلحات عربية أخرى مثل "سلوكية الحشود" أو "سلوكية المجموعات الكبيرة". تختلف دراسة سلوك الجماعة (أي مجموعة في مكان واحد) عن العمل الجماهيري الذي يكون بشكل أشمل وفي أماكن متباعدة، (مثل المتبضعون في أسواق متعددة). أم عمل العمل الجماعي فهو سلوكية الجماعة في حالة تنسيق متكامل. أما ذكاء الحشود فهي الحالة الخاصة من سلوكية الجماعة حين يتعامل الأفراد فيم بينهم لتحقيق عمل ما.

أشكال سلوكية الحشود:

- هستيريا جماعية :إنتشار أوهام جماعية عن أخطار قد تهدد المجتمع التي تنتشر بسرعة من خلال الشائعات والخوف.
- مشاهدين: إجتماع مجموعة معا للمشاركة بحدث ما، مثل مشاهدة مسرحية أو مباراة رياضية أو مسيرة إحتفالية.

- جمهور :مجموع من الناس لا يتواجدون في مكان محدد لكن يتشاركون في حدث معي، مثل مشاهدة أحد برامج التلفزيون.

لماذا يشارك الأفراد بالجماعات:

يشكل عام، يشارك الأفراد بجماعة ما لتحقيق ذاتيتهم. من أهم الإحتياجات الذاتية:

- الرفقة :توفر الجماعة الفرصة للأفراد بالإجتماع بأفراد أخرين.
- البقاء على الحياة والأمان :تاريخيا، إجتمع الأفراد فيما بينهم للمساعدة في البحث عن الغذاء، الصيد أو الدفاع عن بعض.
- الإنتماء والمركز الإجتماعي :الإنتماء للجماعة يوفر للأفراد فرص تحقيق المركز إجتماعي يطمح به.
- السلطة و السيطرة :توفر الإنتماء الى الجماعة فرص الريادة وقيادة الأخرين مما يوفر الكثير من السلطة.
- ألإنجاز :يمكن للجماعة أن تحقق معا أكثر مما يمكن أن يحققه الفرد بمفرده.

خصائص الجماعة:

من الخصائص المشتركة التي تشكل الجماعة:

- الاعتماد المتبادل: لإنجاز عمل مشترك، يعتمد أفراد الجماعة على بقية الأفراد في إتمام دورهم في المهمة الموكلة.
- التفاعل الاجتماعي: لتحقيق الهدف يتطلب شكلا من أشكال التواصل اللفظي أو غير اللفظي بين أعضاء الجماعية.
- تصور جماعي: يجب أن يتوافق جميع أعضاء الجماعية أنهم جزء من المجموعة.
- قاسم مشترك: يجتمع أعضاء الجماعة معا لخدمة أو تحقيق هدف مشترك.
- المحسوبية: يميل الأعضاء في المجموعة ذاتها إلى أن تنحاز إيجابيا تجاه الأعضاء الآخرين ويميلون إلى التمييز لصالحهم.

هناك من يميل إلى إضافة بعض الخصائص الأخرى مثـل: العمـل بـنفس النوبة، المشاركة بنفس المكان، أو العمل معا تحت أمرة شخص واحد.

أنواع الجماعات:

- جماعة إنتاجية: الأفراد الذين يقومون بإنتاج عمل ملموس.
- جماعة خدماتية: أفراد يقدمن خدمات للعملاء مثل فرق شركات الطيـران، جماعة الصيانة، جماعة المبيعات، إلى ما هنالك.
- جماعة إدارية: هي مجموعة من الأداريين الذين يعملون مع رئيسهم بإتجاه هدف محدد مثل وضع السياسات، إدارة الميزانية، التوظيف والتخطيط.
- جماعة مشاريع: هي مجموعة من الأفراد يمثلون مختلف التيارات يعملون معا لتحقيق هدف ما في مدة محددة. عادة ما تحل المجموعة عنـد نهايـة المشروع.
- جماعة عمل: هي جماعة تتكون عادة من المتخصصـين الخبـراء الـذين يعملون على تحقيق عمل معقد بزمن محدود. من الأمثلة على تلك الفـرق الموسيقية، أطقم عسكرية، فرق الجراحـة، وحـدات الإنقـاذ أو الفـرق الموسيقية المهنية.
- جماعة إستشارية : تتكون من الموظفين الذين يعملون خارج عمليات الإنتاج إنما بالتوازي معها. ومن الأمثلة على ذلك دوائر الجودة، لجان الاختيار، أو مجموعات استشارية أخرى سحبت معا لتقديم توصيات إلى المنظمة.

هيكلية الجماعة:

الهيكلية هي إطر تنظيم علاقة الأعضاء فيما بينهم. من أهم عوامل هيكلية الجماعة:

- الدور: هو الميل للتصرف والمشاركة والترابط مع بقية الأفـراد. يمكـن تحديد الأدوار بشكل رسـمي أو عبـر تحديـد فـوارق الأدوار. الـدور الإجتماعي والعاطفي هو من أنواع الأدوار الذي يحافظ النسيج الإجتماعي للجماعة.

- الأعراف: هي القوانين الغير رسمية التي يتقيد بها الإراد المجموع وتحـدد تصروفاتهم وسلوكياتهم. مع أن الأعراف تكون غير مكتوبـة إلا أن لهـا تأثير كبير على تصرفات أفراد الجماعة.
- القيم: هي الأهداف أو الأفكار التي تساعد في إتخاذ القرارت من قبل كـل المجموعة.
- أنماط التواصل: هي طرق توصيل المعلومات إلى الأفراد. وهي نـوعين، مركزية (تنطلق من شخص أو هيئة مركزية إلى كل الأفراد) أو لا مركزية (يتم التواصل بين المجموعات المختلفة فيما بينها). النمط المركزي يسـمح بتناقل معلومات متسقة وموحدة إلا أن يحد من حرية إنطلاق المعلومـات. في حين النمط اللامركزي يوفر الحرية اللازمة إلا أنه يفتح المجال لأخطاء ويبطئ العملية ويجعل كمية المعلومات أكثر مما يمكن أن يحتمل.
- فوارق الأحوال: هي فوارق الأوضاع بين أفراد الجماعة من ناحية الخبرة والوظيفة والعمر والجنس والأصل الإثني. يؤثر وضعية الفرد على مرتبه وعلى الليونة التي يحق له في تخطي المعايير.

النرجسية الجماعية واثرها في التواصل:

النرجسية الجماعية هو نوع من أنواع النرجسية التي يحس بها فـرد تجـاه مجموعة أو جماعة يشارك بها شخصيا. في حين أن التعريف المعتـاد للنرجسـية تركز على حب الفرد لذاته، فإن النرجسية الجماعية توصف نفس الأحاسـا الـذي يحسب به فرد لكن تجاه الجماعة والتي تعتبر في هذه الحالة كيان نرجسي. يمكـن ربط النرجسية الجماعية بالنعرة العرقية، إلا أنه يمكن للنرجسية الجماعية أن تكون تجاه جماعة خارج المستوى العرقي أو الثقافي. يعتقد بعض العلماء أن النرجسـية على مستوى المجموعة هي امتدادا للنرجسية الفردية، بينما يعتقد أخرون أن الاثنين مستقلين تماما.

التسمية:

كان فرويد أول من استعمل المصطلح عام 1922 حين تناول موضوع علم نفس الجماعة فيما عرف لاحقا بـ"نظرية فرويد حول نرجسية الجماعة". ترجم الى العربية من المصطلح Collective Narcissim الإنكليـزي. ويمكـن اسـتعمال مرادفات أخرى مثل: "النرجسية تجاه الجماعة" أو "نرجسية المجموعــة" أو "حـب ذات الجماعة".

أمثلة:

- اليهود الذين يعتقدون انهم شعب الله المختار وباقي الامم هم مغضوب عليهم من يهوه.
- المسلمون الذين يظنون انهم خير أمة اخرجت للناس.
- النازيون الذين يعتقدون ان الالمان هم سلالة الشعوب الآرية المتفوقة.
- عنصرية بيض جنوب أفريقيا.
- بعض مشجعي الفرق الرياضية.

مهارات التواصل ولغة الجسد:

لغة الجسد تلك الحركات التي يقوم بها بعض الأفراد مسـتخدمين أيـديهم أو تعبيرات الوجه أو أقدامهم أو نبرات صوتهم أو هـز الكتـف أو الـرأس، لـيفهم المخاطَب بشكل أفضل المعلومة التي يريد أن تصل إليه وهناك بعض الأشـخاص الحذريين والأكثر حرصًا وأولئك الذين يستطيعون تثبيت ملامح الوجه وأولئك الذين لا يريدون الإفصاح عما بداخلهم فهم المتحفظـون ولكـن يمكـن أيضًـا معرفـة انطباعاتهم من خلال وسائل أخرى.

وفي دراسة قام بها أحد علماء النفس اكتشف أن 7% فقط من الاتصال يكون بالكلمات و38% بنبرة الصوت و55% بلغة الجسد، ولو اختلفت الكلمـات ولغـة الجسد فإن الفرد يميل إلى تصديق لغة الجسد على الرغم من استخدام لغة الجسـد

على مدى ملايين السنين من تاريخ النشء الإنساني إلا أن مظاهر الاتصال غير الشفهي لم تدرس عمليًا على أي مقياس إلا منذ الستينيات من القرن الماضي، خصوصًا عندما نشر دجوليوس فاست كتابه عن لغة الجسد عام 1970.

تقنيًا يعد كتاب "التعبير عن العواطف لدى الإنسان 1872" من أكثر الكتب تأثيرًا في هذا المجال، وقد كتب على إثره الكثير من الدراسات الحديثة لتعبيرات الوجه ولغة الجسد. كما تم تأييد وإثبات الكثير من أفكاره، ومنذ ذلك الحين سجلت البحوث حوالي مليون تلميح وإشارة غير شفهية، وتوصل البرت مهربيان في إحدى دراساته إلى أن مجموع أثر الرسالة يقسم إلى (7% كلمات فقط، 38% صوتي أي نبرة الصوت، 55% غير شفهي). وقام البروفسور برد هويسل ببعض التقديرات المماثلة وتوصل إلى أن الشخص العادي يتحدث بالكلمات ما يناهز عشر دقائق في اليوم الواحد وأن الجملة المتوسطة تستغرق حوالي الثانيتين والنصف. ويتفق معظم الباحثين على أن القناة الشفهية تستخدم أساسًا لنقل المعلومات، في حين أن القناة غير الشفهية تستخدم للتفاوض في المواقف ما بين الأشخاص، وفي بعض الحالات كبديل للرسائل الشفهية.

استخداماتها:

يستخدمها جميع الناس بشكل إرادي أو لا إرادي فالمعلم يستخدم هذه الوسيلة في الفصل لتساعده في نقل معلوماته للتلاميذ وكذلك يستخدمها الطبيب للمريض أو المريض للطبيب. ويستخدمها أيضًا المهندس حينما يريد أن يعطي التعليمات للعمال. ويستخدمها الرئيس لمرؤوسيه أو صاحب العمل لموظفيه. وقد يفهمها أكثر ضعاف السمع أو ذوي الاحتياجات الخاصة.

عمومًا تعد النساء أكثر إدراكًا من الرجال ومقدرةً على قراءة لغة الجسد، فللنساء قدرة فطرية على التقاط الإشارات غير الشفهية وفك رموزها فضلًا عن تمتعهن بعين دقيقة ترصد التفاصيل الصغيرة، ولهذا فإن القليل من الرجال لديهم

القدرة على الكذب على زوجاتهم، بينما تستطيع معظم النساء حجب الحقيقة عن الرجال دون أن يدركوا ذلك. ويرى العلماء أن هذه القدرة المميزة قد تكون نتاجًا للدور الاجتماعي للنساء الذي يشجعهن لكي يكن حساسات لانفعالات الآخرين ويعبرون عن مشاعرهم بشكل واضح، وقد يظهر هذا الحس النسوي بشكل جلي لدى الأمهات لكونهم يعتمدن على القنوات غير الشفاهية أثناء الاتصال بالأطفال. ويعتقد بأنه بسبب هذه القدرة المميزة تستطيع معظم النساء التفاوض (خاصة بالأمور المادية والاقتصادية) بشكل أفضل من الرجال.

وسائلها:

1. العين: تمنحك واحدًا من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدرك بشكل حقيقي على ما يدور في عقل من أمامك، فإذا اتسع بؤبؤ العين وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توًا شيئًا أسعده، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو ما حدث، وإذا ضاقت عيناه أكثر أو فركهما ربما يدل على أنك حدثته عن شيء لا يصدقه.

أو إذا حاول أن يتجنب النظر في عيون الناس ومن حوله فهذا يدل على أنه فاقد الثقة بنفسه ليس دائما فأحيانا تجنب النظر في أعين الناس يدل على الخجل او انه يحاول الانسحاب في الحوار الجاري.

2. الحواجب: إذا رفع المرء حاجبًا واحدًا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئا إما أنه لا يصدقه أو يراه مستحيلًا، أما رفع كلا الحاجبين فإن ذلك يدل على المفاجأة.

3. الأذنان: فإذا حك أنفه أو مرر يديه على أذنيه ساحبًا إياهما بينما يقول لك أنه يفهم ما تريده فهذا يعني أنه متحير بخصوص ما تقوله ومن المحتمل أنه لا يعلم مطلقًا ما تريد منه أن يفعله أو أنه يشك بصحة ما تقوله.

4. جبين الشخص: فإذا قطب جبينه ونظر للأرض في عبوس فإن ذلك يعني أنه متحير أو مرتبك أو أنه لا يحب سماع ما قلته، أما إذا قطب جبينه ورفعه إلى أعلى فإن ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك.

5. الأكتاف: عندما يهز الشخص كتفه فيعني أنه لا يدري أو لايعلم ما تتحدث عنه.

6. الأصابع: نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو نفاذ الصبر.

7. الأنف: عندما يلمس البالغ أنفه وهو يتحدث فهو دليلاً على أنه يكذب في الحديث الذي يقوله.

8. الفم: حينما يكذب الطفل على والديه فهو يضرب يديه على فمه في إشارة إلى إخفاء ما قاله عن والديه، وعندما يكذب المراهق فهو يلمس أو يحك فمه بخفه.

9. اتجاه الاقدام: وقد عرف بالملاحظة الدقيقة أن قدمي الشخص دائمًا ما تتجه إلى موضوع التفكير فمثلًا الطالب الذي يتعرض للتوبيخ أمام أقرانه من معلمه فعادة ما تشير قدميه إلى مكان جلوسه أو في الأحوال الأكثر سوءًا إلى خارج الصف. أو الضيف غير الراغب في الدخول فيشير بوقفته واتجاه قدميه لرغبته في الانصراف.

10. ومن الوسائل الهامة الأخرى توظيف جغرافية المكان، فالمدير المسيطر الواثق عادة ما يكون مكتبه في واجهة المدخل، والشخص الذي يقود سيارته متابطا يابها انما يشيع الالفة في المكان. والطارق الذي يتكئ على الجدار غالبا ما يتهكم أو يزدرى المكان. ثم هنالك النظرة من فوق النظارة التي تدل على الاستصغار وتقليل أهمية الآخر.

أمثلة:

- عندما يربت الشخص بذراعيه على صدره: فهذا قد يعني أن هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنه غير واثق من نفسه.
- عندما يفرك يديه ببعضهما فهذا يدل على الانتظار. وإذا وضع يديه على خده فذلك إشارة إلى التمعن والتأمل.
- إذا جلس الشخص وقدماه فوق بعضهما وهو يحركهما باستمرار فهذا يدل على أنه يشعر بالملل.
- إذا كنت تتحدث مع شخص ما وأردت ان تنهي معه فالتثائب يعطيه خير دليل على ذلك.
- حك المرء لرأسه أثناء الحديث يعني أنه يفكر في شيء ما أو يحاول أن يتذكره.
- عندما يقبض الشخص إحدى يديه بالأخرى خلف ظهره فهذه دلالة على عصبية مبطنة وخوف من الانفلات.
- عندما يخفي الشخص فمه براحته فهذا دليل قاطع باعتقاده انه يسمع أكاذيب.
- وإذا جلس الشخص ضاماً قدميه وركبتيه فهذا دليل على التوتر.
- تجفيف العرق الوهمي أو التقاط الن ...

مهم جداً، وهناك ما يمنعه أو يقاطعه.

لغة الجسد في البلاد وسوء التفاهم:

لغة الجسد تختلف من بلد إلى أخر لذلك يحدث أحياناً سوء تفاهم.

في كوريا:

إذا أراد الكوريون التعبير بلغة الجسد عن "لو سمحت تعالى إلى هنا" فهم يوجهون ظهر اليد إلى أعلى ويحركون اليد من الأمام إلى الخلف. في حين أن تلك الحركة في بعض البلاد تعني "لو سمحت اذهب إلى هناك" لذلك قد يسيء بعض

الاجانب فهم الكوريين عندما يقومون بهذه الحركة، ويذهبون بدلاً من أن يأتوا. وإذا وجه الكوريين ظهر اليد إلى أسفل بدلاً من الأعلى فهم يستخدمون هذه الحركة للنداء على الحيوانات.

وإن تحدثنا عن استخدامات الأصابع فرفع السبابة تعني "شيء واحد" أو "واحد"، ورفع الإبهام يعني "الأفضل"، وعند العد على أيديهم يبدء الكوريون العد بداية من الإبهام، وعند قطع الوعد يقومون بوعد الخنصر. إذا قمت بعمل شكل دائرة مستخدماً السبابة والإبهام فهي تعني في معظم البلاد " أوكي" (حسناً) ولكن في كوريا تعني كذلك النقود.

لغة التقارب:

عرفها ادوارد تي هول عام 1966 بأنها دراسة لقياس المسافة بين الأشخاص عندما يتفاعلون مع بعضهم البعض. وتعد المسافة بين الأشخاص في الوضع الاجتماعي غالبا ما تفصح عن معلومات حول طبيعة العلاقة بين الأشخاص المتفاعلين. وقد تكشف أيضا نوع الوضع الاجتماعي الحالي.

المهارات البشرية وعلاقتها بالتواصل البناء:

- فهم أنفسنا وتخفيف حدة ردود أفعالنا.
- التحدث بفعالية والتعاطف بشكل صحيح.
- إقامة علاقات تتسم بالثقة والاحترام والتفاعلات البناءة.

يوجد تعريف بريطاني لهذا المصطلح؛ ألا وهو "القدرة على التواصل الفعال مع الأشخاص بطريقة ودية، وخصوصًا في الأعمال." ولم يُدرج هذا المصطلح بعد في القواميس الأمريكية الرئيسية.

يُستخدم مصطلح "مهارات البشر" بحيث يشمل كلاً من المهارات النفسية والمهارات الاجتماعية، ولكنه أقل شمولاً من المهارات الحياتية.

معلومات تاريخية:

أصبحت دراسات العلاقات الإنسانية حركة في فترة العشرينيات، حيث زاد اهتمام الشركات بـ "المهارات الشخصية" ومهارات التفاعل مع الآخرين لدى الموظفين. وفي المؤسسات، بات تحسين مهارات البشر دورًا متخصصًا متوطًا بالمدرب المحترف. وبحلول منتصف الثلاثينيات، استطاع ديل كارينجي نشر مهارات البشر في كتاب *كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس* (How to Win Friends & Influence People) ودع *القلق وابدأ الحياة* (Stop Worrying & Start Living) في أنحاء أمريكا، ولاحقًا، في شتى أرجاء العالم.

وفي فترة الستينيات، قدمت المدارس الأمريكية موضوعات وأساليب مهارات البشر – غالبًا كطريقة لتعزيز المزيد من احترام الذات والاتصال والتفاعل الاجتماعي. وقد تضمنت هذه البرامج دورات "التدريب الفعال" لعالم النفس توماس جوردون، بالإضافة إلى العديد من البرامج التدريبية الأخرى. وبحلول فترة الثمانينيات، أدى التركيز على "التعليم التقليدي" و"العودة إلى الأساسيات" القراءة والكتابة والحساب إلى رفض هذه البرامج إلى حد كبير، مع بعض الاستثناءات البارزة.

الأهمية/ التأثير على التعليم:

يمكن عزو نسبة كبيرة من حالات الوفيات التي تقع في الولايات المتحدة إلى اضطرابات نفسية واجتماعية في مهارات البشر المتعلقة بإدارة الضغوط والتواصل الاجتماعي الداعم. تتفق السلطات الحكومية والسلطات المعنية بالتجارة والعمل في تقرير لجنة سكرتارية وزارة العمل الأمريكية حول اكتساب المهارات الضرورية (SCANS) على أن مهارات البشر واسعة النطاق ضرورية للغاية لتحقيق النجاح في العمل في القرن العشرين. وقد جعلت على الأقل مؤسسة واحدة، تحالفات من أجل التطورات النفسية والاجتماعية في التعلم(APAL)، من دعم مهارات البشر

المتعلقة بلجنة سكرتارية وزارة العمل الأمريكية حول اكتساب المهارات الضرورية أولوية رئيسية.

توصلت بحوث منظمة اليونسكو إلى أن الشباب الذين يطورون مهارات التحدث/ الاستماع ويتعرفون على الآخرين تحسن لديهم الوعي بالذات والتوافق الاجتماعي والعاطفي والسلوك في الفصل، كما انخفضت السلوكيات العنيفة والمدمرة للذات. وقد حدد المنتدى التعاوني للتعلم الأكاديمي والاجتماعي والعاطفي (CASEL) 22 برنامجًا في الولايات المتحدة يتميز بالشمولية في تغطية التعلم الاجتماعي والعاطفي وفعال فيما يتعلق بالآثار الموثقة.

شبكات التواصل الاجتماعي ومهارات التواصل:

الشبكات الاجتماعية (Social Network):

مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت العالمية (World Wide Web)، حيث تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي، يجمعهم الاهتمام أو الانتماء لبلد أو مدرسة أو فئة معينة، في نظام عالمي لنقل المعلومات. وجاء تعريف الشبكات الاجتماعية (social networking service) كخدمة إلكترونية تسمح للمستخدمين بإنشاء وتنظيم ملفات شخصية لهم، كما تسمح لهم بالتواصل مع الآخرين.

نماذج من الشبكات الاجتماعية:

الفيس بوك (Face book):

وهو موقع يساعد على تكوين علاقات بين المستخدمين، يمكنهم من تبادل المعلومات والملفات والصور الشخصية ومقاطع الفيديو والتعليقات، كل هذا يتم في عالم افتراضي، يقطع حاجز الزمن والمكان. ويعد موقع الفيس بوك واحد من أشهر المواقع على الشبكة العالمية، ورائد التواصل الاجتماعي وأصبح موقع الفيس بوك

اليوم منبر افتراضي للتعبير، واتخذه الشباب اليوم بديلاً للأحزاب السياسية العاجزة الفاشلة.

يدأ الفيس بوك على يد أحد طلاب جامعة هارفارد، يـدعى مـارك جـوكر بيرج، حيث بدأ بتصميم موقع على الشبكة الإلكترونية يهدف من خلاله للتواصـل مع زملاءه في الجامعة، ويمكنهم من تبادل ملفاتهم وصورهم وآراءهم وأفكارهم.

تويتر (Twitter):

هو موقع شبكات اجتماعية يقدم خدمة تدوين مصغر والتي تسمح لمستخدميه بإرسال تغريدات (Tweets) عن حالتهم بحد أقصى 140 حرف للرسالة الواحدة. وذلك مباشرة عن طريق موقع تويتر أو عن طريق إرسال رسالة نصـية قصـيرة (SMS) أو برامج المحادثة الفورية أو التطبيقات التي يقدمها المطورون مثل الفيس بوك و(twitterfox) وتظهر تلك التحديثات في صفحة المستخدم ويمكن للأصدقاء قراءتها مباشرة من صفحتهم الرئيسية أو زيارة ملف المستخدم الشخصي، وكـذلك يمكن استقبال الردود والتحديثات.

المدونات (Weblogs):

ظهرت المدونات في عام 1997 على يد جون بارجر (John Barger)، إلا أن انتشارها على نطاق واسع لم يبدأ إلا بعد عام 1999 وهو موقع شخصي علـى شبكة الإنترنت يدون فيه آراءه ومواقفه حول مسائل متنوعة، وتكون هذه المدونات مؤرخة ومرتبة زمنياً تصاعدياً وهذه المدونات منظمة تنظيماً ذاتياً تساعد الأفـراد على التفاعل من خلال المشاركة والتعلم عبر تبادل الأفكار والمعلومات فضلاً عن حل المشكلات الاجتماعية والسياسية.

الاستخدامات الايجابية للشبكات الاجتماعية:

سهولة التواصل الاجتماعي والتشبيك بين الافراد والمؤسسات:

ويمكن من خلال الشبكات الاجتماعية الخاصة تبادل المعلومات والملفات الخاصة والصور ومقاطع الفيديو، كما أنها مجال رحب للتعارف والصداقة، وخلق جو مجتمعي يتميز بوحدة الأفكار والرغبات غالباً، وإن اختلفت أعمارهم وأماكنهم ومستوياتهم العلمية.

الاستخدامات التعليمية:

إن الدور الذي تلعبه الشبكات الاجتماعية في تطوير التعليم الإلكتروني بالإضافة إلى الجانب الاجتماعي له، حيث يمكن المشاركة من كل الأطراف في منظومة التعليم بداية من مدير المدرسة والمعلم وأولياء الأمور وعدم الاقتصار على التركيز على تقديم المقرر للطلاب. فاستخدام الشبكات الاجتماعية يكسب الطالب مهارات أخرى كالتواصل والاتصال والمناقشة وإبداء الرأي، وهي مساحة ضيقة جداً داخل أسوار المدارس، في ظل تكدس الطلاب في الفصول وكثرة المواد، مع وجود الأنظمة والمساحات الضيقة للمناقشات والتداولات.

الاستخدامات الحكومية والتجارية:

اتجهت كثير من الدوائر الحكومية والشركات الكبرى للتواصل مع الجمهور من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، بهدف قياس وتطوير الخدمات الحكومية والتجارية والتسويقية لديها، ومسايرة للتقنية الحديثة، بل أصبح التواصل التقني مع الجمهور من نقاط تقييم الدوائر الحكومية وخدماتها المقدمة.

سرعة ويسر تداول المعلومات الاخبارية:

أصبحت الشبكات الاجتماعية مصدر أصيل من مصادر الأخبار لكثير من روادها، وهي أخبار تتميز بأنها من مصدرها الأول وبصياغة فردية حرة غالباً؛ وقد تميزت المدونات الخاصة باستقطاب الباحثين عن الأخبار، ومواقع الأخبار

المتخصصة، وقنوات إخبارية كبيرة، في أحداث مختلفة سابقة، وكان لأصحابها التأثير الكبير في نقل الأخبار الصحيحة للرأي العام.

الاستخدامات السلبية للشبكات الاجتماعية:

- نشر أفكار هدامة وتجمعات مخالفة للقيم والقانون.
- عرض المواد الإباحية والفاضحة والخادشة للحياء.
- التشهير ونشر الشائعات والمضايقات.
- التحايل والابتزاز والتزوير.
- انتهاك الحقوق الخاصة والعامة.
- انتهاك الخصوصية وانتحال الشخصيات.

ولتأمين الحقوق الخاصية للأفراد والمواقع، نعطي هذه النصائح المختصرة:

- ليس كل ما يعرف يكتب على الحاسب وينشر على الشبكة، فحاول أن تكون لك أسرارك الخاصة التي تحتفظ بها في غير جهاز الحاسب، أو اجعل لها جهازاً خاصة لا يكون متصل بالشبكة.
- شفر معلوماتك الخاصة، أي اجعل لها شفرة خاصة من رقم أو نحوه يصعب تخمينها، وحاول تغييرها كل فترة معينة، والبرامج التي تخدم في التشفير كثيرة.
- تعرف على من تضيفهم كأصدقاء أو مشاركين ومطلعين على ملفاتك ومعلوماتك.
- أعط صلاحية خاصة لأشخاص معروفين بالاطلاع على الملفات الخاصة، أو استخدامها في أضيق نطاق ممكن.
- احتفظ بنسخ احتياطية من أعمالك أو موقعك أو بياناتك في مكان آمن لا يصل له غيرك أو من تخوله بذلك تحت إشرافك.
- طور من إمكانات التقنية والبرمجية واعتمد في من تثق بهم.
- اختر شركات متطورة ومعروفة بنظام الحماية لديها.

- زود جهازك ببرنامج حماية قوي وفعال.

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة في منتصف عقد التسعينات من القرن الماضي، نقلة نوعية وثورة حقيقية في عالم الاتصال، الامر الذي جعل افراد المجتمع (كبار وصغار) يعيشون في ظل عالم تقني ومجتمع افتراضي سيطر على أكثر اهتماماتهم واستنزف الكثير من أوقاتهم، ومن بين أبرز تلك الاهتمامات التواصل الاجتماعي التي توفرت لهم عن طريق شبكات اجتماعية على الانترنت، وكان لهذا العالم أثره الكبير على الهوية الاجتماعية والوطنية وعلى الترابط الاجتماعية داخل المجتمع الواحد، وهذا الأثر على جانبين طبيعي وسلبي .وبحكم أن الإنسان اجتماعي بطبعه فإغفال الجانب الطبيعي والايجابي لهذه الشبكات أمر لا يقره عاقل، ولا ينظمه واقع، فأصبح الإنسان اليوم يعد مجتمعه الافتراضي من ضمن اهتماماته وربما طغى على الجانب الاجتماعي الواقعي.

فلقد عرف السون وبويد الشبكات الاجتماعية بأنها "مواقع تتشكل من خلال الإنترنت، تسمح للأفراد بتقديم لمحة عن حياتهم العامة، وإتاحة الفرصة للاتصال بقائمة المسجلين، والتعبير عن وجهة نظر الأفراد أو المجموعات من خلال عملية الاتصال، وتختلف طبيعة التواصل من موقع لأخر". وأيضا بأنها "مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، ظهرت مع الجيل الثانى للويب web 2 تتيح التواصل بين الأفراد فى بنية مجتمع افتراضى، يجمع بين أفرادها اهتمام مشترك أو شبه انتماء (بلد – مدرسة – جامعة – شركة... الخ) يتم التواصل بينهم من خلال الرسائل، أو الاطلاع على الملفات الشخصية، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التى يتيحونها للعرض. وهى وسيلة فعالة للتواصل الاجتماعى بين الأفراد، سواء كانوا أصدقاء تعرفهم فى الواقع، أو أصدقاء عرفتهم من خلال السياقات الافتراضية."

ولم يعد مصطلح "المجتمع الافتراضى" من المفاهيم التى تستوقف الانتباه عند سماعه، إذ أصبح ذا عمومية وانتشار، ليس على المستوى والتحليلات العلمية،

ولكن أصبح مفهوما متداولا عن العديد من المستخدمين لشبكة الإنترنت. ويرجع المفهوم إلى هاوارد رينجولد الذى وضع الكتاب الرائد فى هذا السياق بعنوان المجتمع الافتراضى "Virtual Community" والذى عرف المجتمع الافتراضى بأنه تجمعات اجتماعية تشكلت من أفراد فى أماكن متفرقة فى أنحاء العالم، يتقاربون ويتواصلون فيما بينهم عبر شاشات الكمبيوتر والبريد الإلكترونى. يجمع بين هؤلاء الأفراد اهتمام مشترك، ويحدث بينهم ما يحدث فى عالم الواقع من تفاعلات، ولكن عن بعد من خلال آلية اتصالية هى الإنترنت حيث يشكل المجتمع الافتراضى مجال نمو الشبكات الاجتماعية، ويشكل الفضاء المعلوماتى (Cyber Space) الحيز والإطار الذى يتم فى سياقاته تجميع خيوط الشبكات الاجتماعية.

كان أول ظهور لهذه الشبكات في بداية التسعينيات الميلادية، ففي عام 1995م صمم راندي كونرادز موقع Classmates.com وكان الهدف منه مساعدة الأصدقاء والزملاء الذين جمعتهم الدراسة في مراحل حياتية معينة وفرقتهم ظروف الحياة العملية في أماكن متباعدة، وكان هذا الموقع يلبي رغبة هؤلاء الأصدقاء والزملاء في التواصل فيما بينهم إلكترونياً. بعد ذلك توالى تأسيس مواقع الشبكات الاجتماعية، إلى أن أصبحت هذه الشبكات تستقطب أكثر من ثلثي مستخدمي الانترنت. وبرز دور هذه الشبكات الفاعل في الظروف الطارئة والأحداث العالمية، ولعل آخرها تكاتف مستخدمي هذه الشبكات لقيادة حملة تبرع كبيرة لضحايا ومنكوبي زلزال هايتي، حيث تم جمع ملايين الدولارات لضحايا هذه الكارثة من خلال هذه المواقع.

أنواع مواقع التواصل الإجتماعي:

يوجد العديد من أنواع مواقع التواصل الإجتماعي، وفي كل يوم يظهر المزيد منها ولكن لتسهيل عملية الإستيعاب سوف أقوم بتصنيفها.

النوع الأول:

يختص بالإتصالات وإيجاد وتبادل المعلومات، من الأمثلة على هذا النوع من التواصل الإجتماعي:

• المدونات:(Blogs)

هذا الموقع مثال لمدونة شخصية، كما يوجد العديد من أنواع المدونات، بعضها يختص بتناقل معلومات عن الأخبار بكل أنواعها، أما الآخر فيختص بأمور شخصية ويومية. ومن أهم برامج المدونات : Blogger, ExpressionEngine, LiveJournal, Open Diary, TypePad, WordPress, Xanga

• المدونات الجزئية:(Micro Blogs)

المدونات الجزئية ما هي إلا أسلوب لبث المعلومات بشكل سريع، وما يميزها عن المدونات العادية هو صغر حجم وكمية المعلومات (نصية، صور، صوتية، ومرئية) المتداولة عليها، مما يساعد الناس على تداول أحجام وكميات أصغر من المعلومات بشكل دائم وسريع. ومن أهم برامج المدونات الجزئية : Jaiku, Plurk, Posterous, Tumblr, Twitter, Qaiku, Google Buzz, Identi.ca

• خدمات تحديد المواقع الجغرافية:(Location Based Services)

كما تعرف إختصاراً بـــLBS حيث قمت في السابق بكتابة تعريف بسيط لشرحها. هذا الخدمة تمكن المستخدم من تحديد موقعه الجغرافي وتعريف شبكته من الأصدقاء بما يفعل في ذلك الموقع بالتحديد. ومن الفوائد العديدة لهذه الخدمة هي تعرف شبكتك بالأماكن الجديدة في مدينتك أو أي مدينة أخرى قد تزورها. كما تتميز هذه الخدمة بتقديم معلومات عن الموقع قد تكون مفيدة مثل أرقام الإتصال، عنوان الموقع الإلكتروني، رأي المستخدم الشخصي في الخدمة، أو حتى إقتراح لتجربة شئ مميز في ذلك الموقع. وهناك العديد من برامج ومواقع خدمة تحديد المواقع مثل:

Foursquare, Geoloqi, Gowalla, Facebook places, The Hotlist

• مواقع الترابط الشبكي الإجتماعي:

لعل من أشهر هذه المواقع هو موقع فيس بوك ولينكيدإن وهي مواقع تمكـن المستخدمين من التواصل المباشر ببعضهم ومشاركة الإهتمامات والفعاليات، كمـا يمكن إستخدام تلك المواقع للبحث عن أصدقاء الدراسة أو البحث عن عمل جديد أو حتى التعرف على كل ما هو جديد في حياة من تعرف من دون الحاجـة للسـؤال المباشر، فهذه المواقع توفر العديد من الفوائد للمستخدمين. ومن أهم مواقع الترابط الإحتماعي:

ASmallWorld, Bebo, Diaspora, Facebook, Hi5, LinkedIn, MySpace, Ning, Orkut, Plaxo, Tagged, XING , IRC, Yammer

• مواقع الفعاليات:(Events)

هذه نوعية من المواقع لتنظيم الفعاليات والتحكم بعدد الأشخاص المدعويين، كما يمكن هذه المواقع إستخدام خدمات تحديد المواقع الجغرافيـة (LBS) لتحديـد موقع التجمع. مما يميز هذه المواقع الإلكترونية إمكانية التحديث التلقائي، فـيمكن الداعي للفعالية تغيير الموقع والزمان وبالتالي سيعرف كل المدعويين بهذا التغييـر مباشرة دون الحاجة لإبلاغهم كل علـى حـدة. ومـن أشـهرمواقع الفعاليـات: Tweetvite , Eventful, Meetup

• مواقع تجميع المعلومات:(Information Aggregators)

تقوم هذه المواقع والبرامج بتجميع المعلومات التي تهمك فقط، فما يميز هـذا العصر اللذي نعيش فيه هو كمية المعلومات المتداولة بشكل سـريع عـن طريـق الإنترنت، حيث تقوم هذه المواقع بتجميع المعلومات في مكان واحد بدلاً من البحث عنها وإضاعة الوقت. وهناك العديد من مواقع جمع المعلومات مثل:

Netvibes, evri

• مواقع مشاركة الإهتمامات:(Social Interests)

هذه نوعية مختلفة من المواقع تساعدك على نشر ومشاركة شبكتك نوعية الأجهزة التي تستخدمها أو إهتماماتك مثل ما تشاهد الآن أو ما تقراء في الوقت الحالي .ومن أهم تلك المواقع:

Gdgt , GetGlue , GoodReads

- مواقع جمع التبرعات والقضايا المهمة (Online Advocacy and Fundraising):

فكرة هذه النوعية من المواقع ذكية ومفيدة، لنتخيل أنك تود القيام بمشروع لا تملك التمويل اللازم له، كل ما عليك هو تقديم دراسة المشروع لهذه المواقع ومن ثم يقوم القائمين على الموقع بدراسة المشروع وفكرته ثم عرضه على المستخدمين. ومن اشهر تلك المواقعCauses, Kickstarter :

النوع الثاني:

النوع الثاني من مواقع التواصل الإجتماعي والتي تعرف بمواقع التعاون وبناء فرق العمل.

- الويكي:(Wiki)

وهي مواقع تمكن العديد من الناس من الإشتراك في تكوين معلومات مترابطة بشكل منطقي عن طريق روابط إلكترونية، من أفضل الأمثلة موقع ويكيبيديا الموسوعة العلمية والتي بنيت من قبل مستخديمين عن طريق مشاركة المعلومات. يمكنك إنشاء الويكي الخاصة بك وبأصدقائك عن طريق إستخدام هذه المواقع PBworks, Wetpaint, Wikia, Wikimedia, Wikispaces :

- مواقع المرجعيات:(Social Bookmarking)

يمكن إستخدام هذه المواقع لوضع علامة مرجعية لمواقع تهمك أو قد تهم غيرك، مثلما هو الحال عند حفظك لموقع في برنامج تصفح الإنترنت الخاص بك لكن مع إضافة إمكانية مشاركة الآخرين هذه المواقع المرجعية، كما تمكنك هذه

النوعية من إكتشاف مواقع جديدة عليك. تعد هذه الخدمة من روائع الإنترنت الانهائية، تخيل إمكانيتك إستكشاف بحور الشبكة وتفرعاتها بالإعتماد على جهود أصدقائك أو حتى مستخدمين آخرين على الشبكة. و للإشتراك في العديد من مواقع المرجعيات مثل:

CiteULike, Delicious, Diigo, Google Reader, StumbleUpon, folkd

- مواقع الأخبار الإجتماعية:(Social News)

بدلاً من الإعتماد على إستقاء الأخبار من قنوات الأخبار المتعارف عليها، يمكنك الإعتماد على شبكة واسعة من المستخدمين لإيجاد الأخبار المهمة، حيث يقوم المستخدمين من تقديم الأخبار التي يجدونها مهمة ومن ثم يقوم القراء بترقيتها إن كانت فعلاً مهمة.مما يميز هذه المواقع هو التركيز على ما هو حديث وفي مجال إهتمام العالم، كما تقدم الكثير من مواقع الأخبار الإجتماعية تصنيفات تساعدك على تحديد مجال إهتماماتك مهما كانت. ومن أهم مواقع الأخبارالإجتماعية : Digg, Mixx, NowPublic, Reddit, Newsvine, Technorati

- الملاحة الإجتماعية:(Social Navigation)

برامج الملاحة الإجتماعية عبارة عن برمجيات يقوم المستخدم بتثبيتها على جهاز الهاتف الخليوي ومن ثم الإستعانة بالـ GPS لرسم خريطة حركته بالمدينة. الآن تخيل الآلاف المستخدمين يقومون بنفس العملية على مدار الساعة، المحصلة هي خريطة دقيقة مرسومة من قبل المستخدمين. كما يمكن هذه البرامج تقديم توجيه دقيق للمستخدم عند رغبته الوصول لمكان محدد، أو التنبيه بوجود مخاطر على الطريق أو حتى تغيير مسارات. فكما يمكنك أن تتخيل سرعة ودقة وتزامن المعلومات بشكل دائم. وللإشتراك عن طريق البرامج التالية Trapster, Waze:

- مواقع إدارة الملفات وتحرير النصوص (Document Management & Editing):

كم يود البعض التعاون في إتمام مذكرة أو نص أو حتـى التعـاون علـى تحضير عرض فبإستخدام هذه المواقع كل ما عليك هو تحديد الأشخاص اللذين تود التعاون معهم والباقي ما هو إلا تفاعل سلس بينكم. فكلما دخل شخص على المذكرة أو النص يمكنه رؤية التحديثات والتعديلات وبالتالي التعاون على إتمام العمل حتى لو فصل بينكم محيطات. بعض هذه المواقع (DropBox, Box) يسـاعدك علـى تبادل الملفات مع الأخرين حيث تمنحك الشركة المقدمة للخدمة سعة تخزين محددة يمكنك إستخدامها لإنشاء ملفات ومن ثم مشاركة الملفات مع أصـدقاء أو زمـلاء لتبادل البيانات بشكل فوري وسريع. ومن أشعر مواقع إدارة وتحرير النصوص:

Google Docs, Syncplicity, Docs, Dropbox , Box

النوع الثالث:

النوع الثالث من مواقع التواصل الإجتماعي هي مواقع الوسائط المتعددة:

- مواقع التصوير والفن:(Photo Sharing)

تقدم هذه المواقع العديد من الفوائد حيث تمنحك مكاناً يمكنـك فيـه حفـظ، تخزين، وعرض أعمالك الفنية سواء كانت صور أو رسمات فنية حيـث يـتمكن الناس من رؤيتها وإبداء الإعجاب أو النقد لها، كما تفيد في إمكانية بيـع أعمالـك للغير وإيجاد دخل مالي منها. وبناءا علي نوعية الفن هناك العديد من المواقع مثل:

deviantArt, Flickr, Photobucket, Picasa, SmugMug, Zooomr

- مواقع مشاركة الفيديو والبث المباشر:(Video Sharing & Streaming)

في هذه النوعية من المواقع يمكن إيجاد والبحث عن العديد من مقاطع الفيديو المرئية وتقييمها، كما تقدم معظم هذه المواقع خدمـة مشـاركتها علـى النواقـع الإجتماعية الآخرى حتى يتمكن أصدقائك من التعرف عليها وإعادة نشـرها علـى شبكتهم الخاصة، ويمكنك إضافتها لمدونتك مباشرة. بإمكانك كذلك إنشـاء الفيـديو الخاص بك عن طريق إستخدام كاميرتك الخاصة أو جهازك الخليوي ورفع المقاطع لهذه المواقع مباشرة دون الحاجة لإستخدام جهاز الكمبيوتر. بإستخدام مواقع البـث

المباشر يمكنك البث من جهازك الخليوي في أي وقت، مع إمكانية البث لمدونتك الخاصة أو قناتك، وبعد الإنتهاء يمكنك تحميل المقاطع المرئية لمواقع مشاركة الفيديو ومن ثم نشرها. ومما يميز خدمات البث هو إمكانية التفاعل، حيث يمكن المتفرجين التواصل معك فوراً وفي نفس لحظة البث كما يمكنك الرد عليهم. وللإشتراك في العديد من مواقع تخزين وبث الفيديو مثل:

sevenload, Viddler, Vimeo, YouTube, Dailymotion, Metacafe, Openfilm ،Justin.tv, Livestream, Stickam, Ustream, blip.tv

• مواقع مشاركة المقاطع الصوتية والموسيقى:(Music & Audio Sharing)

بإستخدام هذه النوعية من المواقع يمكنك مشاركة الآخرين المقاطع الصوتية والموسيقى، كما يمكن الموسيقيين من نشر إبداعاتهم الموسيقية والتعرف على رأي الجمهور فيها، كما تمنحهم فرصة إستكشافها من قبل شركات الإنتاج الفني. كما أن بعض هذه المواقع يقدم خدمة راديو على الإنترنت حيث يمكنك تحديد نوعية الموسيقى أو البرامج التي تود الإستماع لها ومن ثم الحصول على ما يناسب ذوقك، يمكنك أيضاً إكتشاف الجديد من خلال التعرف على ما هو حديث وما له شعبية بين المستمعين مثلك. يمكنك إكشاف المزيد من خلال زيارة هذه المواقع مع العلم أن بعضها يحصر تقديم الخدمة علي دول محددة:

ccMixter, Pandora Radio, Spotify, Last.fm, ReverbNation , ShareTheMusic, The Hype Machine, Groove Shark, SoundCloud, Bandcamp, SoundClick.

النوع الرابع:

النوع الرابع هي مواقع الرأي والإستعراض(Reviews & Opinions)

• إستعراضات السلع:(Product Reviews)

تخيل أنك تود شراء سيارة جديدة، أو جهاز كمبيوتر حديث يمكنك زيارة مواقع الآراء لمعرفة رأي من إشتروا هذه السلع قبلك وتقيمهم لها، كما يمكنك معرفة جودة المنتج ومدى تحمله لعوامل الزمن والإستخدام اليومي، أما إن أردت فيمكنك زيارة مواقع إستعراض مميزات ومواصفات السلع حيث ستحصل على رأي خبراء في المجال، كما أنك ستجد رأي المستهلكين في نهاية التقييم لإعطائك صورة واضحة عن المنتج وعن مميزاته. يمكنك زيارة العديد من مواقع الرأي والإستعراض التالية epinions, MouthShut :

• الأسئلة والأجوبة الإجتماعية:(Community Q&A)

كما هو الحال مع إستخدام المواقع الإجتماعية لإستعراض السلع أو الحصول على آراء المستهلكين، يمكنك الحصول على إجابات محددة لأسئلة قد تدور بذهنك . تحدثت عن مواقع الويكي حيث يقوم العديد من المستخدمين بعمليه إضافة وتنقيح المعلومات المطروحة، بناء على نفس الفكرة الأساسية فمواقع الأسئلة والأجوبة الإجتماعية تعمل بنفس المنطلق حيث تقوم بتقديم سؤال ويقوم المستخدمين بتقديم إجابات، ومن ثم يقوم كل من له دراية بتعديل الإجابة لإعطائك أدق إجابة ممكنة. كما يمكنك الإشتراك في متابعة سؤال طرح من الغير لما للموضوع من أهمية لديك أو حتى متابعة نوعية معينة من المعلومات فبالتالي إحتمالات الإستفادة لا نهائية. يمكنك الإشتراك وطرح أسئلتك أو متابعة موضوع أو سؤال بزيارة أحد هذه المواقع:

Askville, EHow, Stack Exchange, WikiAnswers, Yahoo! Answers, Quora, ask.com

النوع الخامس:

النوع الخامس من مواقع التواصل الإجتماعي هي المواقع الترفيهية الإجتماعية:

• مواقع العوالم الإفتراضية:(Virtual Worlds)

قد يعتقد البعض بأن هذه من ضروب الخيال العلمي كما قد نشاهد في بعض أفلام هوليوود، لكن الواقع أن مواقع العوالم الإفتراضية كانت ولازالت متوفرة منذ زمن بعيد، كما أنها في تطور دائم. يمكنك في العالم الإفتراضي إنشاء ما يسمى بالشخصية الرمزية (Avatar) الخاصة بك وتفاعلها في عالم تقابل فيه العديد من الشخصيات المختلفة التي قد تعكس أو لا تعكس شخصيات منشئيها الحقيقيين في عالم إفتراضي. يمكنك أيضاً التواصل والتحدث بالصوت مع أي من الشخصيات المتواجدة في تلك العوالم كما بإمكانك شراء وبيع سلع وممتلكات على هذه العوالم. بعض ألعاب العوالم الإفتراضية تقوم على فكرة الحروب والقتال بينما البعض الآخر يقوم على فكرة إيجاد حياة أو عالم بديل لعالمنا الحقيقي. لتجربة العوالم الإفتراضية يمكنك زيارة المواقع التالية:

Active Worlds, Second Life, World of Warcraft, RuneScape

- مواقع مشاركة الألعاب الإجتماعية:(Game Sharing)

تعتمد فكرة هذه المواقع على مشاركة الآخرين على شبكتك الإجتماعية ألعاب تتطلب العديد من اللاعبين على الشبكة. كما تمكن بعض هذه المواقع المطورين من عرض ألعابهم على المستخدمين للإستمتاع بها. يمكنك اللعب ومشاركة الآخرين المرح بزيارة هذه المواقع:

Kongregate, Miniclip, Newgrounds, Armor Games

الشبكات الاجتماعية الشهيرة:

- الفيس بوك:Facebook

أكبر مواقع الشبكات الاجتماعية من ناحية سرعة الانتشار والتوسع، قيمتـه السوقية عالية وتتنافس على ضمه كبيرات الشركات، نقطة القوة الأساسية في الفيس بوك هي " التطبيقات " التي أتاحت الشبكة فيها للمبرمجين من مختلف أنحاء العالم ببرمجة تطبيقاتهم المختلفة وإضافتها للموقع الأساسي. سهّل العاملين في الفيس بوك المهمة للمبرمجين بإنشاء - API أكواد برمجية مساعدة – تختصر الكثيـر عليـهم وتساعدهم في الوصول لملفك الشخصي وبناء تطبيق تستفيد منه.

- ماي سبيس:Myspace

الموقع الذي كان الأكثر رواجاً قبل أن يدخل في منافسة شديدة مع الفـيس بوك مؤخرا.

- أوركوت:Orkut

منتج قوقل والذي لم يلقَ رواج كبير في أمريكا لوجود العملاقين فيس بـوك وماي سبيس.

- نت لوج NetLog
- هاي Hi55
- لنكد إن :LinkedIn

شبكة اجتماعية للمحترفين، يضم الموقع قرابة مليونين محترف ومحترفة في مجالات متنوعة ومختلفة يتشاركون في مجموعات اهتمام. خاصية متميـزة فـي الموقع هي خاصية التزكيات، فبإمكان مديرك أو زملائك السابقين في وظيفة معينة شغلتها تزكيتك عن عملك في الشركة.

• Xing:

شبكة اجتماعية لمستخدمين محترفين حول العالم.

• ديفاينت آرت:Deviantart

الموقع الأشهر لعرض التصاميم الرقمية في شتى المجالات.

• أرتيكيان:Artician

شبكة اجتماعية تجمع المصممين الرقميين على شبكة الإنترنت على غـرار الديفاين آرت ولكن بشكل أكثر إتقان وبخصائص أكثر تنوع.

الشبكات الاجتماعية وقضايا شائكة:

كما هو الحال مع أي تقنية جديدة، صاحبت ظهور الشبكات الاجتماعية العديد من القضايا الشائكة والتي أدخلت مُلاك تلك المواقع في دوّامة من المشاكل القانونية التي شكلت أو قد تشكل بعض المعوقات في مسيرة نمو الشبكات الاجتماعية. مـن تلك القضايا قضية الخصوصية، حيث يدور نقاش شديد أن الشـبكات الاجتماعيـة تعدّت على خصوصية الفرد وغيرت مفهوم الخصوصية للفرد، فبإمكان أي شخص أن يتعرف على الكثير من خصوصيات شخص آخر بمجرد تمضية دقائق في ملفه الشخصي. الحل لهذه المشكلة من قبل أصحاب الشبكات الاجتماعية كـان بإتاحـة بعض الخصوصية مثل إتاحة خاصية التحكم في عرض بعض محتويـات الملـف الشخصي لمجموعة معينة من الأشخاص وإضافة بعض القوانين المتعلقة بإمكانيـة وصول الآخرين لتلك المحتويات.

قضية أخرى مهمة كذلك، هي المفهوم السائد عند كثير من مستخدمي شـبكة الإنترنت أن الشبكات الاجتماعية لا يتم ارتيادهـا واسـتخدامها إلا مـراهقين ولا تستخدم إلا لأغراض سيئة أو في أفضل الأحوال لتمضية الوقت بـدون أي فائـدة مرجوة. هذا المفهوم بدأ يتلاشى تدريجيا بعد أن بدأ كثير من مستخدمي الشـبكات الاجتماعية استخدام أسمائهم الحقيقة وعندما بدأ ضخ كمية محتويات مفيدة في مواقع

الشبكات الاجتماعية واستغلال البعض لها للوصول للخبرات والكفاءات من الأشخاص وتقديم عروض عمل لهم.

في الجملة، لكل تقنية جديدة مؤيدين ومعارضين وتبقى الشبكات الاجتماعية تقدم الكثير من الخدمات والمنافع والتي لو استغلت تمام الاستغلال لتحققت منها فائدة كبيرة لكثير من مستخدمي الإنترنت.

تقوم بفكرة شبكات التواصل الاجتماعي على بناء وتفعيل المجتمعات الحية على الانترنت حيث يتشارك الناس اهتماماتهم وأنشطتهم من خلال برمجيات تحقق صفة الاجتماعية، وهى تحقق اتصالات تفاعلية باتجاهين.

وتعرف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن تطبيقات تكنولوجية مستندة إلى الويب تتيح التفاعل بين الناس، وتسمح بنقل البيانات الإلكترونية وتبادلها بسهولة، وتوفر للمستخدمين إمكانية العثور على آخرين يشتركون في نفس المصالح، وبناء عليه ينتج عن ذلك ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية Virtual Communities؛ حيث يستطيع المستخدمون التجمع في كيانات اجتماعية تشبه الكيانات الواقعية.

ومواقع التواصل الاجتماعي هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، وقد ظهرت هذه المواقع مع الجيل الثاني للويب؛ لتساعد الأفراد على التواصل والتفاعل في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو انتماء أو مشاركة في قضية بعينها .

والشبكات الاجتماعية هي مواقع التي تعطي المستخدمين مجموعة من الخدمات على أساس تكنولوجيات الويب التي تسمح للأفراد ببناء محتوى خاص بصفحة شخصية، ونظام من العلاقات الاجتماعية المتعددة ومشاركة الآخرين والتواصل معهم من بعد دون قيود، عرض وبناء وتشكيل المحتوى في إطار من التعاون والتفاعل من خلال مجموعة من الروابط والاهتمامات المشتركة.

ونستنتج من التعريفات السابقة أن مضمونها يتبنى فكرة تدور حول مفهوم مواقع التواصل الاجتماع بأنه: "عبارة عن تطبيقات تكنولوجية الكترونية قائمة على نظم الجيل الثانى للويب لتحقيق التواصل والتفاعل بين مختلف الأفراد المنتشرين حول العالم بالمراسلات المكتوبة والمسموعة والمرئية مع تحقيق الاتصال الفورى والمرجأ بما يحقق أكبر فائدة لتجميع الشعوب فى موقع للتواصل من بعد ."

والتعبير عن التواصل الاجتماعي Social networking على شبكة الانترنت استخدام له العديد من المصطلحات منها): موقع الشبكة الاجتماعية- وشبكات التواصل الاجتماعى- والشبكات الاجتماعية - ومواقع التواصل الاجتماعى)، وجميع هذه المصطلحات تعبر عن التواصل والتفاعل بين مجموعة من الأفراد من خلال شبكة اجتماعية على الويب.

تأثير شبكات التواصل الإجتماعي على جمهور المتلقين:

لقد "أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة في منتصف عقد التسعينات من القرن الماضي, نقلة نوعية وثورة حقيقية في عالم الاتصال, حيث انتشرت شبكة الإنترنت في كافة أرجاء المعمورة, وربطت أجزاء هذا العالم المترامية بفضائها الواسع, ومهدت الطريق لكافة المجتمعات للتقارب والتعارف وتبادل الآراء والأفكار والرغبات, واستفاد كل متصفح لهذه الشبكة من الوسائط المتعددة المتاحة فيها, وأصبحت أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد والجماعات, ثم ظهرت المواقع الإلكترونية والمدونات الشخصية وشبكات المحادثة, التي غيرت مضمون وشكل الإعلام الحديث, وخلقت نوعا من التواصل بين أصحابها ومستخدميها من جهة, وبين المستخدمين أنفسهم من جهة أخرى".

هذه المواقع هي عبارة عن صفحات ويب على شبكة الإنترنت, يخصص بعضها للإعلان عن السلع والخدمات أو لبيع المنتجات, والبعض الآخر عبارة عن صحيفة إلكترونية تتوفر فيها للكتاب إمكانية للنشر, وللزوار كتابة الردود على

المواضيع المنشورة فيها، وفرصة للنقاش بين المتصفحين، وكذلك مواقع للمحادثة (الدردشة)، وهناك المدونات الشخصية التي يجعلها أصحابها كمحفظة خاصة يدونون فيها يومياتهم، ويضعون صورهم ويسجلون فيها خواطرهم واهتماماتهم.

ومن هذه المواقع محركات البحث وبوابات ويب ومراجع حرة والمدونات ومواقع الصحف والمجلات ومواقع الصحف الإلكترونية ومواقع القنوات الفضائية ومواقع اليوتوب. ثم ظهرت شبكات التواصل الإجتماعية مثل: (الفيس بوك – تويتر – ماي سبيس – لايف بوون – هاي فايف – أوركت – تاجد – ليكدن إن – يوتيوب وغيرها)، التي أتاح البعض منها مثل الفيسبوك، تبادل مقاطع الفيديو والصور ومشاركة الملفات وإجراء المحادثات الفورية، والتواصل والتفاعل المباشر بين جمهور المتلقين.

ويسجل لهذه الشبكات "كسر احتكار المعلومة، كما أنها شكلت عامل ضغط على الحكومات والمسؤولين، ومن هنا بدأت تتجمع وتتحاور بعض التكتلات والأفراد داخل هذه الشبكات، تحمل أفكارا ورؤى مختلفة، متقاربة أو موحدة أحيانا، مما أثرت هذه الحوارات على تلك الشبكات وزادتها غنى، وجعلت من الصعب جدا على الرقابة الوصول إليها، أو السيطرة عليها، أو لجمها في حدود معينة".

تعتبر مواقع التواصل الإجتماعية هي الأكثر انتشارا على شبكة الإنترنت، لما تمتلكه من خصائص تميزها عن المواقع الإلكترونية، مما شجع متصفحي الإنترنت من كافة أنحاء العالم على الإقبال المتزايد عليها، في الوقت الذي تراجع فيه الإقبال على المواقع الإلكترونية. وبالرغم "من الانتقادات الشديدة التي تتعرض لها الشبكات الإجتماعية على الدوام وخصوصا موقع الفيس بوك، والتي تتهمه تلك الانتقادات بالتأثير السلبي والمباشر على المجتمع الأسري، والمساهمة في انفراط عقده وانهياره، فإن هناك من يرى فيه وسيلة مهمة للتنامي والالتحام بين المجتمعات، وتقريب المفاهيم والرؤى مع الآخر، والإطلاع والتعرف على ثقافات الشعوب

المختلفة، إضافة لدوره الفاعل والمتميز كوسـيلة اتصـال ناجعـة فـي الهبات والانتفاضات الجماهيرية".

ما المقصود بشبكات التواصل الإجتماعية على الإنترنت؟

يعرفها محمد عواد بأنها: "تركيبة إجتماعية إلكترونية تتم صناعتها من أفراد أو جماعات أو مؤسسات، وتتم تسمية الجزء التكويني الأساسي (مثل الفرد الواحد) باسم العقدة، بحيث يتم إيصال هذه العقد بأنواع مختلفة من العلاقات كتشجيع فريـق معين أو الانتماء لشركة ما أو حمل جنسية لبلد ما في هذا العالم. وقد تصـل هـذه العلاقات لدرجات أكثر عمقا كطبيعة الوضع الإجتماعي أو المعتقـدات أو الطبقـة التي ينتمي إليها الشخص".

وتعرفها هبة محمد خليفة بالقول: "الشبكات الإجتماعية هي شبكة مواقع فعالة جدا في تسهيل الحياة الإجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال بعضهم البعض وبعد طول سنوات. وتمكنهم أيضـا من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانات التي توطـد العلاقة الإجتماعية بينهم".

إنها "شبكات إجتماعية تفاعلية، تتيح التواصل لمسـتخدميها فـي أي وقـت يشاءون وفي أي مكان من العالم. ظهرت على شبكة الإنترنت منذ سنوات قليلـة، وغيرت في مفهوم التواصل والتقارب بين الشعوب. واكتسبت إسـمها الإجتمـاعي كونها تعزز العلاقات بين بني البشر. وتعدت في الآونة الأخيرة وظيفتها الإجتماعية لتصبح وسيلة تعبيرية واحتجاجية".

ما المقصود بجمهور المتلقين في ظل هذه الشبكات؟

يعرفه صالح جاويش أوغلوا بالقول: "إن الثورة التكنولوجية الحاصـلة فـي وسائل الاتصالات، والتي يبدو أنها لا تعرف التوقف، قد ساعدت ومكنت الجمهور من تأسيس إعلامه الخاص به. حتى بات المواطن المتلقي نفسه إعلاميـا. يكتسب

ويذيع وينتج البرامج المرئية وينشرها ويذيعها من على الإنترنت لمـــواطنين مثلـــه مثلهم, وأصبحوا يتبادلون المعلومات الإخبارية والنتاجات الإعلامية من دون الحاجة إلى صرف المبالغ الطائلة, التي تصرفها الوسائل الإعلامية التقليدية. وهكذا أصبحنا نسمع بمصطلحات جديدة مثل "المواطن الصحفي" في مجال الإعلام والاتصالات لم نكن نسمعها من قبل, وذلك بسبب الدور الفاعل للمتلقي / الجمهـــور فـــي العمليـــة الإعلامية, وبمساعدة وسائل وتقنيات وسائل الإعلام والاتصالات الجديدة".

يرى ماكلوهان أن التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ لدى الشعوب, ليس فقط في التنظيم الاجتماعي, وإنمـــا فـــي الحـــواس الإنسانية أيضا. وبدون فهم الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه وســـائل الإعـــلام, لـــن نستطيع فهم التغيرات الإجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات, فأي وســـيلة جديدة هي امتداد للإنسان, تؤثر على طريقة تفكيره وسلوكه, فكاميرا التليفزيون تمد أعيننا, والميكروفون يمد أسماعنا, والآلات الحاسبة توفر الجهد العقلي وتؤدي إلـــى امتداد الوعي".

في ضوء ما تقدم, يلاحظ الكاتب "أن انتفاضات وثورات الشعوب اعتمـــدت أساسا على المبتكرات العلمية والتقنيات الحديثة, التي رافقت نضالات الشعوب من أجل الإنعتاق والحرية, وقد لا يذهب المرء بعيدا في التاريخ إذا قال بأن الحركـــات السياسية التي ظهرت بعد الحرب العالمية الثانية, شـــكلت مســـارا جديـــدا لـــوعي الشعوب, وانتشرت مسميات لا تزال عالقة في أذهان الناس مثل حركات التحـــرر الوطني والانتفاضات الجماهيرية والثورات الشعبية, وكانت تستخدم القوة والعنـــف في تحقيق أغراضها وأهدافها, وترافق ذلك في أغلب الأحيان الآلة العسكرية".

ويرى الكاتب أيضا "أن الانتفاضات والثورات الحديثة سلكت مســـلكا آخـــر تماما, بالرغم من أن الغرض ذاته التي سعت من أجل تحقيقه الجماهير في منتصف القرن الماضي, لكن الفرق هنا الوسيلة فقد استخدمت الجماهير الشعبية في شـــمال

أفريقيا والشرق الأوسط في ثوراتها الحديثة القوة الناعمة, المتمثلة في شبكات التواصل الإجتماعي, التي أصبحت سلاحا فاعلا بيد الشباب في مواجهة الأنظمة الطاغية وهز عروشها, هذا السلاح الفعال لا يمكن أبدا للسلطات القمعية استخدامه, وإذا حاولت فإن محاولاتها تكون مفضوحة لا تتعدى التشويش أو حجب بعض المواقع, لكن هذا ليس بالأمر الصعب على الشباب لإيجاد بدائل أخرى لكسر هذا الحصار الحكومي, وبآليات عديدة وفي نطاق الإنترنت وشبكات التواصل الإجتماعي".

تلعب شبكات التواصل الإجتماعي أدوارا عديدة بنظر الكاتب, أهمها سياسية واقتصادية واجتماعية في حياة الشعوب في كافة أنحاء العالم, وبات تأثيرها يتصدر أحداث الساعة: "نظرا لارتباط قطاع كبير من الأفراد بتلك الشبكات, وأصبح تأثير تلك الشبكات الإجتماعية على النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية واضحا".

فقد أصبح بإمكان أي فرد أن ينشأ موقعه الخاص على شبكات التواصل الإجتماعي بسهولة ويسر, والالتقاء بالأصدقاء القدامى وزملاء الدراسة, ويأتي هذا من إدراك الناس لأهمية هذه الشبكات, بصرف النظر عن كونها خاصة أو تابعة لمؤسسة أو شركة أو حتى دولة, لأن الهدف واحد من إنشاء هذه الشبكات, مع الأخذ بنظر الاعتبار الاستخدام السيئ لبعض الناس في هذه الشبكات.

ويحسب لشبكات التواصل الإجتماعي "أنها تتعامل مع المعلومة والخبر والحدث لحظة وقوعها, ويمكن تبادل هذه المعلومات بين الأصدقاء معززة بالصور ومقاطع الفيديو والتعليق والرد على بعضها, وهذا ما لم تتمكن منه وسائل الإعلام الحديثة, فإنها ولو قدمت الخبر تحت مسمى (عاجل أو مباشر), فإنها تقوم فقط بدور المرسل من خلال وسيلتها الإعلامية كالفضائيات مثلا, ولم تتمكن من أن تجعل المشاهد يتفاعل معها في لحظة بثها لتلك الأحداث, إلا بعد فترة من الوقت عندما

تكون تلك الأخبار قد نشرت على موقعها الإلكتروني، وبهذه الحالة يمكن لمتصفح تلك المواقع للقنوات الفضائية أن يرد أو يعلق على تلك الأخبار".

ويرى البعض "أن الأحداث الأخيرة في كل من تونس ومصر أكدت الدور القوي لتلك الشبكات على الصعيد السياسي، كما أن الفترات الماضية الخاصة بالاحتجاجات الإيرانية على الانتخابات الماضية, شهدت رفض الإدارة الأمريكية, لقيام مؤسسي تويتر عملية صيانة الموقع بهدف مساعدة معارضي الثورة, وبغض النظر عن الهدف من هدف الحكومة الأمريكية, فإن ذلك يظهر مدى أهمية شبكات التواصل الاجتماعية على الصعيد السياسي".

ويلاحظ الكاتب أن الانتفاضات الجماهيرية والثورات الشعبية, التي اجتاحت العالم العربي بالسنين الأخيرة, قد ساهمت في تحويل الشباب إلى صحفيين ومراسلين وكتاب في لحظة من الزمن, وقد لا يكون الغالبية العظمى منهم يعرف شيئا قبل هذه الأحداث, عن ماهية شبكات التواصل الإجتماعية ودورها في بث روح التحدي لديهم.

لقد استخدموا هذه الشبكات "كوسيلة تفاعلية بينهم, ونشر وتبادل الأخبار والمعلومات الهامة, وتحديد مواعيد وأماكن التحشدات الجماهيرية التي ينوون الانطلاق منها, إلى أماكن ذات تأثير رمزي على جميع المواطنين كالساحات والميادين العامة, كما أوصلوا أنباء تلك التحركات الجماهيرية إلى كافة أنحاء العالم, عبر شبكات التواصل الإجتماعية والهواتف النقالة والفضائيات التليفزيونية وغيرها.

ويخلص الباحث إلى أن: "هناك سلاح آخر لا يقل خطورة عن الأسلحة التي استخدمها الشباب في ثوراتهم التي يسجل للتكنولوجيا الحديثة دورها البارز في إنجاح تلك الثورات, هذا السلاح هو (السخرية) فقد وظفت جموع الشباب المنتفضة النكات والسخرية في فضح سلوك وتصرفات أزلام النظام والمحسوبين عليه, وكانت تنتشر هذه السخرية والنكات على صفحات شبكات التواصل الإجتماعي,

وكان كل ذلك يجري ردا على تجاهل إعلام السلطة لإرادة الناس وتغطية تحركاتهم ومطالبهم الداعية للإصلاح والإطاحة برأس السلطة".

وبهذا ازدادت أهمية هذه الشبكات الإجتماعية وازدادت معها في نفس الوقت أعداد المشتركين الجدد فيها وخصوصا في العالم العربي، الذي لم يعر أهمية لهذه المواقع قبل استخدامها من قبل الشباب الثائر في كافة البلدان العربية ومنطقة الشرق الأوسط.

ويخلص الكاتب إلى أن الدور الذي "لعبته وسائل الإعلام الحديثة، والظهور القوي للإعلام الجديد أو الإعلام الشعبي أو البديل، أثبتت مجتمعة أن هذا الإعلام ينحو منحى إنسانيا ويحمل طابعا تقدميا قياسا بالإعلام القديم السائد، الذي كان يحتكر المعلومة ويحجب الأخبار وتطورات الأحداث التي لا تتناسب وسياسته الإعلامية عن جمهور المتلقين. وقد جاء الإعلام الجديد ليسمع صوته إلى كل من يريد أن يسمع من السياسيين والإعلاميين والمعنيين وإلى كافة المهتمين من سائر الناس، ويسقط بقوة أباطرة الإعلام الرسمي ومؤسساتهم القمعية، الذين كانوا يتحكمون بالوسائل الإعلامية ويسيرونها حسب رغباتهم وتوجهاتهم السياسية الإعلامية".

ويتابع القول بأن "الفرد في المجتمعات العربية تمرد على الوجبة الإعلامية الجاهزة التي كانت تقدمها له وسائل الإعلام التقليدية، والتي كانت من طرف واحد فقط، وأصبح مشاركا ومتفاعلا ومحللا لما يدور حوله من أحداث، فيقدم الأفكار ويحلل الأخبار ويرد على بعض الآراء، التي تتعارض مع مصالحه ويعقب على المفيد منها، ولا يسمح أبدا للنيل من كرامته أو التقليل من شأنه وشخصيته، ودوره الفاعل في العملية الإعلامية، رافضا بذلك أسلوب التلقين الذي تعتمده وسائل الإعلام القديمة والرسمية".

تقنيات التواصل الاجتماعي.. الاستخدامات والمميزات:

شهد العالم في السنوات الأخيرة نوعًا من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء إلكتروني افتراضي، قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود وزاوج بين الثقافات، وسمي هذا النوع من التواصل بين الناس (شبكات التواصل الاجتماعي)، وتعددت هذه الشبكات واستأثرت بجمهور واسع من المتلقين، ولعبت الأحداث السياسية والطبيعية في العالم دورًا بارزًا في التعريف بهذه الشبكات، وبالمقابل كان الفضل أيضًا لهذه الشبكات في إيصال الأخبار السريعة والرسائل النصية ومقاطع الفيديو عن تلك الأحداث، الأمر الذي ساعد في شهرة وانتشار هذه الشبكات وأهمها : (الفيس بوك، تويتر، واليوتيوب).

1- تعريف تقنيات التواصل الاجتماعي:

الشبكات الاجتماعية هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء(بلد، جامعة، مدرسة، شركة... إلخ)، كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر؛ مثل: إرسال الرسائل، أو الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض.

وتتنوّع أشكال وأهداف الشبكات الاجتماعية، فبعضها عام يهدف إلى التواصل العام وتكوين الصداقات حول العالم وبعضها الآخر يتمحور حول تكوين شبكات اجتماعية في نطاق محدد ومنحصر في مجال معين مثل شبكات المحترفين وشبكات المصورين ومصممي الجرافكس.

2- أهمية شبكات التواصل الاجتماعي:

من خلال التعريف السابق يمكن بسهولة استنتاج أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في إتاحة المجال واسعًا أمام الإنسان للتعبير عن نفسه ومشاركة مشاعره وأفكاره مع الآخرين، خاصة وأن هناك حقيقة علمية وهي أن الإنسان اجتماعي

بطبعه وبفطرته يتواصل مع الآخرين ولا يمكن له أن يعيش في عزلة عن أخيه الإنسان. وقد اثبتت كثير من الدراسات والبحوث العلمية أن الإنسان لا يستطيع إشباع جميع حاجاته البيولوجية والنفسية دون التواصل مع الآخرين فحاجاته هذه تفرض عليه العيش مع الآخرين لإشباع هذه الحاجات. أما الاحتياجات الاجتماعية فلا يمكن أن تقوم أساسًا دون تواصل إنساني مع المحيط الاجتماعي ولذلك فالإنسان كائن اجتماعي بطبيعته لا يمكن أن يعيش بمفرده.

3- مميزات شبكات التواصل الاجتماعي:

وبالرغم من ذلك فإن الشبكات الاجتماعية تتميز عن غيرها من المواقع في الشبكة العنكبوتية بعدة ميزات، من أبرزها :

- إن هدف المواقع الاجتماعية خلق جو من التواصل في مجتمع افتراضي تقني يجمع مجموعة من الأشخاص من مناطق ودول مختلفة على موقع واحدة، تختلف وجهاتهم ومستوياتهم وألوانه، وتتفق لغتهم التقنية.
- إن الاجتماع يكون على وحدة الهدف سواء التعارف أو التعاون أو التشاور أو لمجرد الترفيه فقط وتكوين علاقات جديدة، أو حب للاستطلاع والاكتشاف.
- إن الشخص في هذا المجتمع عضو فاعل، أي أنه يرسل ويستقبل ويقرأ ويكتب ويشارك، ويسمع ويتحدث، فدوره هنا تجاوز الدور السلبي من الاستماع والاطلاع فقط، ودور صاحب الموقع في هذه الشبكات دور الرقيب فقط، أي الاطلاع ومحاولة توجيه الموقع للتواصل الإيجابي.

كما تتميز الشبكات الاجتماعية عن غيرها بعدة ميزات:

1- العالمية: حيث تلغى الحواجز الجغرافية والمكانية، وتتحطم فيها الحدود الدولية، حيث يستطيع الفرد في الشرق التواصل مع الفرد في الغرب، في بساطة وسهولة.

2- التفاعلية: فالفرد فيها كما أنه مستقبل وقارئ، فهو مرسل وكاتب ومشارك، فهي تلغي السلبية المقيتة في الإعلام القديم - التلفاز والصحف الورقية وتعطي حيزًا للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ.

3- التنوع وتعدد الاستعمالات، فيستخدمها الطالب للتعلم، والعالم لبث علمه وتعليم الناس، والكاتب للتواصل مع القراء... وهكذا.

4- سهولة الاستخدام : فالشبكات الاجتماعية تستخدم بالإضافة للحروف وبساطة اللغة، تستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم التفاعل.

5- التوفير والاقتصادية: اقتصادية في الجهد والوقت والمال، في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل، فالفرد البسيط يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي، وليست ذلك حكرًا على أصحاب الأموال، أو حكرًا على جماعة دون أخرى.

4- إيجابيات وسلبيات شبكات التواصل الاجتماعي:

وبما أن لكل شيء إيجابيات وسلبيات فإن شبكات التواصل الاجتماعي كذلك لها إيجابياتها وسلبياتها، حيث تضاربت الآراء مع قبول ورفض لانتشار المواقع الاجتماعية على الشبكة العالمية العنكبوتية (الانترنت)، معتمدًا ذلك على دراسات وبحوث أقامها العديد من الباحثين الاجتماعيين والأطباء في مجال علم النفس والطب أيضا، حيث استنتجوا من خلالها أن هناك العديد من التأثيرات السلبية التي تنتج من الإدمان عليها لاسيما تلك العوارض النفسية وهي الانعزال في غرفة واحدة أمام شاشة، وان كانت صغيرة ولكنها تضع العالم بأكمله بين يدي المستخدمين وبسهولة كبيرة يصل الى حيث يشاء، فإنها وبحسب آراء بعض الأطباء النفسيين هي حالة من السكون والخمول لأن الشخص عندما يقوم بذلك فهو سيفقد متعة الحياة من مغامرة وتشويق وتعارف مباشر واطلاع اقرب وتجارب أكبر.

لكن البعض الآخر (من الأطباء) يرون أن هناك حالة إيجابية لذلك فهو يسمح للمشترك بالبوح بكل ما في نفسه من دون خجل أو خوف، ومن جانب آخر فإن هناك العديد من المشاكل التي تسببها هذه الشبكات الاجتماعية منها انتهاك الخصوصية وهدر الوقت ومشاكل زوجية، بل وصل بها الحال لتصبح منبرًا للسياسيين والمعارضين تعبر عن آرائهم وأفكارهم.

5- دور شبكات التواصل الاجتماعي في الثورات العربية:

أطلقت في الآونة الأخيرة على الانتفاضات الجماهيرية والثورات الشعبية، التي اجتاحت شمال إفريقيا ومنطقة الشرق الأوسط وما زالت متواصلة، أطلقت عليها تسميات عديدة منها:(ثورة الفيس بوك، الربيع العربي، ثورة الياسمين، ثورة الفراعنة، الثورة الخضراء، وثورة الكرامة) وغيرها، وبالرغم من أحقية هذه التسميات وتوق الشعوب إلى العتق والحرية، فإن شبكات التواصل الاجتماعي لعبت دورًا رياديًا في هذه التحركات الشعبية، وإن أبطالها هم أناس عاديون من جيل الشباب، المحرومون من أبسط الحقوق المدنية في الحرية والعمل وإبداء الرأي والتجمهر والتظاهر، هذا الجيل من الشباب اختار أن يقف بوجه الحكام الطغاة ويطالبهم بحقوقه المشروعة، حاملاً سلاح العلم والمعرفة والرأي الجريء، فتحول هؤلاء الشباب إلى صحفيين ومراسلين وكتاب في لحظة من الزمن، وقد لا يكون الغالبية العظمى منهم يعرف شيئاً قبل هذه الأحداث، عن ماهية شبكات التواصل الاجتماعية ودورها في بث روح التحدي لديهم.

بالطبع استخدموا هذه الشبكات كوسيلة تفاعلية بينهم، ونشر وتبادل الأخبار والمعلومات الهامة، وتحديد مواعيد وأماكن الحشود الجماهيرية التي ينوون الانطلاق منها، إلى أماكن ذات تأثير رمزي على جميع المواطنين كالساحات والميادين العامة، كما أوصلوا أنباء تلك التحركات الجماهيرية إلى كافة أنحاء العالم، عبر شبكات التواصل الاجتماعية والهواتف النقالة والفضائيات التليفزيونية، مستعملين كلمات جديدة أضيفت إلى قواميس الاتصالات والعمل الصحفي، ومنها ما

تختصر على كلمة واحدة كالشفرة مثل :(عاجل، متظاهر، عاجل جداً، ومؤكد) وغالبًا ما تستخدم هذه الشفرات في الهواتف النقالة، وكذلك عبارات تستخدم في شبكات التواصل مثل: (يرجى نشره بأسرع وقت، واتصال من ميدان التحرير)، وفي بعض الأحيان تعزز هذه العبارات بمقاطع فيديو تسجل الحدث زمانيًا ومكانيًا في آن واحد، ويلاحظ أن ذلك برز بشكل خاص في تحركات الجماهير الاحتجاجية في إيران.

إحصائيات وأرقام مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي:

ورغم الاتهامات التي تطارد هذه المواقع من انتهاك للخصوصية إلى التجسس على البيانات الشخصية للمستخدمين، إلا أن قوتها تزداد يوما بعد يوم، ويزداد تعلق المستخدمين بها، والدليل علي ذلك ارتفاع عدد مستخدمي موقع " فيس بوك"، حيث وصل عدد مستخدمي موقع فيس بوك في العالم العربي حتى شهر إبريل/ نيسان 2012م إلى 43 مليون مستخدم، مع نمو واضح في استخدام اللغة العربية ضمن وسائل التواصل الاجتماعي، وذلك وفقًا لأحدث نتائج "تقرير الإعلام الاجتماعي العربي."

وتفيد الإحصاءات بأن نسبة مستخدمي فيسبوك من سكان العالم العربي ارتفعت من 4% منذ عامين إلى حوالي 12% اليوم، 70% منهم من شريحة الشباب، الأمر الذي يشير إلى تبني قطاعات متنامية من المجتمع العربي لوسائل الإعلام الاجتماعي بهدف إحداث تغيير في مجتمعاتهم.

وعندما تكون متابعًا لمئة شخص مثلًا على "تويتر" وينطلق 20 من هؤلاء بالتغريد في قضية معينة وتجد نفسك محاطًا بتغريداتهم من كل جهة فستتوهم آليًا بأن العالم كله مشغول بذات القضية وأنها باتت تتصدر اهتمامات سكان بلدك على افتراض أن الـ20 شخص من نفس الدولة وإن صادف تغريدهم وجود صحفي نشط بينهم يلتقط طرف النقاش وينشر خبرًا عنه، فستقسم وتحلف أغلظ الأيمان بأن

القضية المطروحة هي أهم قضايا الساعة لكن بمجرد أن تفتح نافذة منزلك وتسأل أي عابر في الشارع عن القضية إياها فقد يكتفي بأن يبلغ عنك مستشفى الأمراض العقلية.

وفي حقيقة الأمر، كثير من الأبحاث المبكرة -والعديد من التصريحات الأولية - عن مواقع التواصل الاجتماعي بدت معدة خصيصا لجعل الآباء يخافون من تكنولوجيا ناشئة لا يفهمها كثير منهم مثلما يفهمها أطفالهم.

وسواء أكانت حول إرسال الصور والتعليقات الإباحية أو المضايقات الإلكترونية أو شبح إدمان الإنترنت، (فقد ركزت كثير من الأبحاث التي أجريت حول مواقع التواصل الاجتماعي على ما يطلق عليه الناس نموذج الخطر).

فقد أفادت أبحاث بأن لمواقع التواصل الاجتماعي تأثير على حياة المستخدمين الاجتماعية وعلى مخهم على حد سواء وأثبت مسح أجري لبعض الأدمغة أن هناك صلة بين عدد أصدقاء شخص على فيسبوك وحجم بعض أجزاء المخ.

وليس واضحًا إن كان استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ينمي المخ أم أن أولئك الذين لديهم تركيب معين للمخ قادرون على خلق الأصدقاء بسهولة أكثر.

وللمناطق التي جرى فحصها في المخ علاقة بالتواصل الاجتماعي والذاكرة ومرض التوحد.

إلا أنه يمكن الاستفادة من الشبكات الاجتماعية في الإيجابيات التالية:

1- الاستخدامات الاتصالية الشخصية:

وهو الاستخدام الأكثر شيوعًا، ولعل الشرارة الأولى للشبكات الاجتماعية اليوم كانت بهدف التواصل الشخصي بين الأصدقاء في منطقة معينة أو مجتمع معين، وهذا الهدف موجود حتى الآن برغم تطور الشبكات الاجتماعية على مستوى الخدمات وعلى مستوى التقنيات والبرمجيات، وبرغم خروجها من حدود الدولة إلى فسيح جو العالم.

ويمكن من خلال الشبكات الاجتماعية الخاصة تبادل المعلومات والملفات الخاصة والصور ومقاطع الفيديو، كما أنها مجال رحب للتعارف والصداقة، وخلق جو مجتمع يتميز بوحدة الأفكار والرغبات غالبًا، وإن اختلفت أعمارهم وأماكنهم ومستوياتهم العلمية.

2- الاستخدامات التعليمة:

إن الدور الذي تلعبه الشبكات الاجتماعية في تطوير التعليم الإلكتروني حيث تعمل على إضافة الجانب الاجتماعي له، والمشاركة من كل الأطراف في منظومة التعليم بداية من مدير المدرسة والمعلم وأولياء الأمور وعدم الاقتصار على التركيز على تقديم المقرر للطلاب.

فاستخدام الشبكات الاجتماعية يزيد فرص التواصل والاتصال في خارج نطاق المدارس، ويكسر حاجز الوقت فيمكن التواصل خارج وقت الدراسة، ويقضي على كثير من الرسميات داخل المدارس، ويمكن التواصل الفردي أو الجماعي مع المعلم، مما يوفر جو من مراعاة الفروق الفردية، كما أن التواصل يكسب الطالب مهارات أخرى كالتواصل والاتصال والمناقشة وإبداء الرأي، وهي مساحة ضيقة جدًا داخل أسوار المدارس، في ظل تكدس الطلاب في الفصول وكثرة المواد، مع وجود الأنظمة والمساحات الضيقة للمناقشات والتداولات.

3- الاستخدامات الحكومية:

اتجهت كثير من الدوائر الحكومية للتواصل مع الجمهور من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، بهدف قياس وتطوير الخدمات الحكومية لديها، ومسايرة للتقنية الحديثة، بل أصبح التواصل التقني مع الجمهور من نقاط تقييم الدوائر الحكومية وخدماتها المقدمة، وتتميز هذه الخدمة بقلة التكلفة والوصول المباشر للمستفيد الأول، والتغذية الراجعة المباشرة، مما يساعد في تفادي الأخطاء والوصول بالخدمة المقدمة للإتقان والتميز.

ويمكن الاستفادة من الشبكات الاجتماعية في حجز المواعيد وتأكيدها، ونشر التعليمات والإجراءات، والتواصل مع الرئيس مباشرة، وإبداء الملاحظات والمقترحات.

4- الاستخدامات الإخبارية:

أصبحت الشبكات الاجتماعية مصدر أصيل من مصادر الأخبار لكثير من روادها، وهي أخبار تتميز بأنها من مصدرها الأول وبصياغة فردية حرة غالبًا، لا احترافية لاستخدامات مختلفة سياسية أو دعائية.

وقد تميزت المدونات الخاصة باستقطاب الباحثين عن الأخبار، ومواقع الأخبار المتخصصة، وقنوات إخبارية كبيرة، في أحداث مختلفة سابقة، وكان لأصحابها التأثير الكبير في نقل الأخبار الصحيحة للرأي العام.

5- الاستخدامات الدعوية:

فتحت الشبكات الاجتماعية الباب للتواصل والدعوة مع الآخرين مسلمين أو غير مسلمين باختلاف لغاتهم واختلاف أجناسهم وبلدانهم، وأصبح لكثير من الدعاة صفحاتهم الخاصة ومواقعهم الثرية، وهو انتقال إيجابي للتواصل العالمي في ظل الانغلاق الإعلامي الرسمي في كثير من الدول، وفي ظل أنظمة تعيق التواصل المباشر وتقولب الداعية والعالم على قوالب جامدة وتتميز الدعوة عن طريق الشبكات الاجتماعية بالعالمية والفورية والتحديث المستمر، مع كسر حاجز الوقت والزمان، والسهولة في الاستخدام والتواصل، والتوفير في الجهد والتكاليف.

الفصل الخامس

خدمة الشبكة الاجتماعية

الفصل الخامس

خدمة الشبكة الاجتماعية

خدمات الشبكات الاجتماعية هي خدمات تؤسسها وتبرمجها شركات كبرى لجمع المستخدمين والأصدقاء ولمشاركة الأنشطة والاهتمامات، وللبحث عن تكوين صداقات والبحث عن اهتمامات وأنشطة لدى أشخاص آخرين.

معظم الشبكات الاجتماعية الموجودة حالياً هي عبارة عن مواقع ويب تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والبريد الإلكتروني والفيديو والتدوين ومشاركة الملفات وغيرها من الخدمات. ومن الواضح أن تلك الشبكات الاجتماعية قد أحدثت تغيّر كبير في كيفية الاتصال والمشاركة بين الأشخاص والمجتمعات وتبادل المعلومات. وتلك الشبكات الاجتماعية تجمع الملايين من المستخدمين في الوقت الحالي وتنقسم تلك الشبكات الاجتماعية حسب الأغراض فهناك شبكات تجمع أصدقاء الدراسة وأخرى تجمع أصدقاء العمل بالإضافة لشبكات التدوينات المصغرة، ومن أشهر الشبكات الاجتماعية الموجودة حالياً facebook وMySpace وtwitter ولايف بوون وهاي فايف وأوركت وgoogle+.

نشأة الشبكات الاجتماعية:

بدأت مجموعة من الشبكات الاجتماعية في الظهور في أواخر التسعينيات مثل Classmates.com عام 1995 للربط بين زملاء الدراسة وموقع SixDegrees.com عام 1997 وركز ذلك الموقع على الروابط المباشرة بين الأشخاص. وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين وخدمة إرسال الرسائل الخاصة لمجموعة من الأصدقاء. وبالرغم من توفير تلك المواقع لخدمات مشابهة لما توجد في الشبكات الاجتماعية الحالية إلا أن تلك المواقع لم تستطع أن تدر ربحاً لمالكيها وتم إغلاقها. وبعد ذلك ظهرت مجموعة من الشبكات الاجتماعية

التي لم تستطع أن تحقق النجاح الكبير بين الأعوام 1999و2001 .و مع بداية عام 2005 ظهر موقع يبلغ عدد مشاهدات صفحاته أكثر من google وهـو موقـع MySpace الأميركي الشهير ويعتبر من أوائل وأكبر الشبكات الاجتماعية علـى مستوى العالم ومعه منافسه الشهير فيس بوك والذي بدأ أيضاً في الانتشار المتوازي مع ماي سبيس حتى قام فيس بوك في عـام 2007 بإتاحـة تكـوين التطبيقـات للمطورين وهذا ما أدى إلى زيادة أعداد مستخدمي فيس بوك بشكل كبير ويعتقد أن عددهم حالياً يتجاوز 800 مليون مستخدم على مستوى العالم.

تلك الشبكات الاجتماعية أصبحت محل الدراسة للكثير من الدارسـين فـي مجال المجتمعات والباحثين في عدد من المواضيع مثل الخصوصية والهوية ورأس مال المجتمعات واستخدامات المراهقين.

أنواع الشبكات الاجتماعية:

نوع أساسي:

وهذا النوع يتكون من ملفات شخصية للمستخدمين وخـدمات عامـة مثـل المراسلات الشخصية ومشاركة الصور والملفات الصـوتية والمرئيـة والـروابط والنصوص والمعلومات بناءً على تصنيفات محددة مرتبطة بالدراسة أو العمـل أو النطاق الجغرافي مثل مواقع فيس بوك وماي سبيس.

مرتبط بالعمل:

و هو من أنواع الشبكات الاجتماعية الأكثر أهمية وهي تربط أصدقاء العمل بشكل احترافي وأصحاب الأعمال والشركات وتتضمن ملفات شخصية للمستخدمين تتضمن سيرتهم الذاتية وما قاموا به في سنوات دراستهم وعملهم ومن قاموا بالعمل معهم.

مميزات إضافية:

هناك بعض الشبكات الاجتماعية توفر مميزات أخرى مثل التدوين المصغر Micro Blogging مثل موقع تويتر وبلارك والشبكات الجغرافية مثل موقع برايت كايت.

أنواع الشبكات الاجتماعية حسب طبيعتها:

1- مواقع التواصل الاجتماعي المتعارف عليها.

2- المدونات. (صفحة ويب على الأنترنت تهر عليها التدوينات - مدخلات - مؤرخه ومرتبه ترتيباً زمنياً تصاعدياً) تستخدم للنشر وتلقي الأخبار والتفاعل معها سواء كانت أخبار شخصيه أو عامه. أمثله - blgger - : word press

3- الويكي.

الشبكات الاجتماعية عربياً:

هناك بعض الشبكات الاجتماعية العربية التي ظهرت موخراً ولكنها لا ترقى لمنافسة الخدمات التي تقدمها الشبكات الاجتماعية الكبرى ومن أمثلة تلك الشبكات الاجتماعية العربية مكتوب وهو من أكبر وأشهر المواقع والتي طورت في نظامها شبكة اجتماعية تجمع مستخدمي الموقع وتقدم لهم العديد من الخدمات، ومن الشبكات العربية الأخرى اخوان بوك وشبكة مدينة وفايع وإكبس و SerirZولملم لحفظ الروابط المفضلة.

الشبكات الاجتماعية والأعمال:

لا تتوقف الشبكات الاجتماعية فقط عند الربط بين الأصدقاء والأشخاص بل هناك شبكات تجمع صناع الأعمال وأصحاب الشركات والعاملين بها والمثال الأشهر على ذلك موقع لينكد إن والذي جمع أكثر من 20 مليون مستخدم وأكثر من 150 حرفة مختلفة.

ومن خلال تلك الشبكات يمكن للمستخدم كتابة سيرته الذاتية في مجال تعليمه وعمله ويمكن أن يدعو أصدقاءه لتزكيته لأشخاص آخرين لبدء مجالات عمل جديدة فيما بينهم، لذلك فتلك الشبكات تعتبر من المجالات التي تتسم بمستقبل كبير بعيداً عن صراع الشبكات.

الشبكة الاجتماعية هي بنية اجتماعية مكونة من أفراد (أو منظمات) تسمى "العقد"، والتي ترتبط (عن طريق الاتصال) بأكثر من نوع واحد من أنواع الترابط، مثل القرابة والصداقة والمصالح المشتركة، وتبادل المعاملات المالية، الكره، العلاقات الجنسية، أو علاقات المعرفة والمعتقدات.

تحليل الشبكة الاجتماعية (SNA) يعرض العلاقات الاجتماعية من حيث نظرية الشبكة والتي تتكون من *العلاقات* (وتسمى أيضا *الحواف*،أو *الوصلات*، أو *الاتصالات*)، و*العقد* وهي الجهات الفاعلة الفردية داخل الشبكات، والروابط والعلاقات بين الفاعلين .والرسوم البيانية الناتجة غالبا ما تكون معقدة جداً. يمكن أن يكون هناك أنواع كثيرة من العلاقات بين العقدتين. وقد أظهرت الأبحاث في عدد من المجالات الأكاديمية أن الشبكات الاجتماعية تعمل على العديد من المستويات، ابتداءً من الأسر وصولاً إلى مستوى الدول، كما أنها تلعب دوراً حاسماً في تحديد الطريقة التي يتم بها حل المشاكل، وعمل المنظمات، وإلى أي مدى ينجح الأفراد في تحقيق أهدافهم.

الشبكة الاجتماعية، في أبسط أشكالها, عبارة عن خريطة لعلاقات محددة بين العقد التي تجري دراستها مثل الصداقة. العقود التي تتصل بذلك الفرد هي اتصالات الاجتماعية لهذا الفرد. ويمكن أن تستخدم الشبكة لقياس رأس المال الاجتماعي وهو القيمة التي يحصلها الفرد من الشبكة الاجتماعية. يتم عرض هذه المفاهيم في كثير من الأحيان في رسم تخطيطي لشبكة اجتماعية، حيث العقد هي الأشخاص أو المنظمات والروابط هي الخطوط.

تحليل الشبكات الاجتماعية:

تحليل الشبكات الاجتماعية (المتصل *بنظرية الشبكة*) برز كأسلوب رئيسي في علم الاجتماع الحديث. فقد اكتسب أيضا متابعة بارزة في الأنثروبولوجيا، وعلم الأحياء، والدراسات الاتصالات، والاقتصاد، والجغرافيا، وعلم المعلومات والدراسات التنظيمية، وعلم النفس الاجتماعي، وعلم اللغة الاجتماعي، وأصبح موضوعا لتكهنات شعبية ودراسية.

لقد اعتاد الناس على فكرة "الشبكة الاجتماعية" الفضفاضة لأكثر من قرن والتي لُفادت ضمناً مجموعات معقدة من العلاقات بين أفراد منَ النظم الاجتماعية على جميع المستويات، ابتداء من الصعيد الشخصي ونهايةً بالصعيد العالمي أو الدولي. في عام 1954، بدأت جي ايه بارنز باستخدام مصطلح منهجي للدلالة على أنماط من العلاقات، والذي يشمل المفاهيم المستخدمة بشكل تقليدي من قبل الجمهور، وتلك التي يستخدمها علماء الاجتماع: مجموعات محددة (على سبيل المثال، القبائل والأسر (والفئات الاجتماعية)على سبيل المثال، نوع الجنس والعرق). العلماء مثل اس دي بيركوفيتش، ستيفن بورقاتي بيرت رونالد كاثلين كارلي، ايفرت مارتن، فاوست كاثرين فريمان لينتون، غرانوفيتر مارك، ديفيد كنسوك ديفيد كراشاردت، بيتر مارسدن، نيكولاس موليتز، رابوبورت أناتول، واسرمان ستانلي، ويلمان باري، دوغلاس R الموسعة.، هاريسون جميعهم قاموا بتوسيع منهجية تحليل الشبكات الاجتماعية.

انتقل تحليل الشبكات الاجتماعية في الوقت الحالي من كونه استعارة موحية إلى نهج تحليلي لأي نوذج، مصحوباً بالبيانات الخاصة بالنظرية والأساليب وبرامج تحليل الشبكات الاجتماعية، وباحثين. إن جميعهم يعملون على تحليل السبب وتوضحيه من من شكله العام إلى أجزاء صغيرة؛ من تركيب إلى علاقة بالإفراد؛ من سلوك إلى موقف. ويكونون عادة إما دراسة *شبكات كاملة* (المعروف أيضا باسم *شبكات كاملة*)، وكلها تحتوي على العلاقات المحددة في مجتمع محدد، أو

الشبكات الشخصية (المعروفة أيضا باسم *شبكات الأنانية*)، وعلاقات الناس المحـــدد لها، مثل "المجتمعات الشخصية ". في الحالة الأخيرة،تنتقل العلاقات من *الغـــرور*، والذي يعتبر من أهم العناصر الفاعلة في التنسيق الذي يجري لتحليلها، ويقوم على التغيير بها.

وقد اعتمد التمييز بين الشبكات الشاملة / كاملة والشبكات الشخصية / الأنانية على كيفية المحللين كانوا قادرين على جمع البيانات إلى حد كبير. وهـــذا يشـــكل للمجموعات مثل الشركات والمدارس والمجتمعات العضوية، التحليل المتوقع بـــأن لديهم معلومات كاملة عن الشخص الذي كان في الشـــبكة الاجتماعيـــة، إن جميـــع المشاركين المحتملين فيها يكونون إما بين الغرور أو الرغبة فـــي التغييـــر. وقـــد أجريت دراسات تتعلق بالاستخدام الشخصي أو الأناني يهتم بهويات الغرور التـــي كانت معروفة سابقا والتي لاتكون ضمن المتغيرات بالنسبة لهم.

ليس هناك فرضية على أن المجموعات هي اللبنات الأساسية للمجتمع: منهج منفتح لدراسة يضعها في أطار أقل النظم الاجتماعية، المجال مفتوح أمام دراســـة الأنظمة الاجتماعية الأقل محدودية من المجتمعات الغير محلية وصولا بوصـــلات عبر المواقع الإلكترونية.

بدلا من معالجة الأفراد (الأشخاص والمنظمات والدول) وحدات منفصلة من التحليل، لأنها تركز على كيفية بناء العلاقات يؤثر على الأفراد وعلاقاتهم.

على عكس التحليلات التي تفترض أن التنشئة الاجتماعية إلى قواعد تحـــدد السلوك، تحليل الشبكة تتطلع إلى رؤية إلى أي مدى هيكل وتكوين العلاقات تـــؤثر القواعد.

شكل شبكة اجتماعية تساعد في تحديد جدوى إنشاء شبكة لأفراده. يمكـــن أن أصغر وأكثر إحكاما شبكات تكون أقل فائدة لأعضائها من شبكات اتصـــالات مـــع الكثير من فضفاض (ضعف التعادل ق) للأفراد خارج الشبكة الرئيســـية. شـــبكات

أكثر انفتاحا، مع ضعف كثير من العلاقات والصلات الاجتماعية، هم أكثر عرضة لتقديم أفكار وفرص جديدة لأعضائها من الشبكات المغلقة مع العديد من الروابط زائدة. وبعبارة أخرى، مجموعة من الأصدقاء الذين لا فقط الأشياء مع بعضها البعض بالفعل تقاسم المعارف والفرص نفسها. مجموعة من الأفراد مع وصلات إلى عوالم اجتماعية أخرى ومن المرجح أن يكون الوصول إلى مجموعة واسعة من المعلومات. فمن الأفضل لتحقيق النجاح الفردي لديها اتصالات لمجموعة متنوعة من شبكات الاتصالات بدلا من العديد من ضمن شبكة واحدة. وبالمثل، يمكن للأفراد ممارسة النفوذ أو التصرف كوسطاء داخل شبكاتهم الاجتماعية من خلال سد شبكتين التي لا ترتبط مباشرة (تسمى ملء الثقوب الهيكلي). قوة تحليل الشبكة الاجتماعية تنبع من الاختلاف في الفترة من الدراسات العلمية الاجتماعية التقليدية، التي تفترض أنه من سمات المسألة الجهات الفاعلة، سواء كانت ودية أو غير ودية، ذكية أو غبية، وما بين هذا الفرد. التحليل الاجتماعي وتنتج الشبكة وجهة نظر بديلة، حيث سمات الأفراد هي أقل أهمية من علاقاتها وعلاقات مع الجهات الفاعلة الأخرى داخل الشبكة. وقد تحولت هذه المقاربة إلى أن تكون مفيدة لشرح العديد من الظواهر في العالم الحقيقي، لكنه يترك مساحة أقل لوكالة الفردية، والقدرة على التأثير على الأفراد نجاحها، لأن الكثير منها تقع داخل هيكل شبكتهم.

كما تم استخدام الشبكات الاجتماعية لدراسة كيف يمكن للمنظمات تتفاعل مع بعضها البعض، التي تميز العديد من اتصالات غير رسمية أن المسؤولين التنفيذيين ربط معا، وكذلك الجمعيات والروابط بين العاملين في مختلف المنظمات الفردية. على سبيل المثال، السلطة داخل المنظمات ويأتي في كثير من الأحيان أكثر من الدرجة التي يمكن للفرد داخل الشبكة هو في صميم العلاقات العديد من المسمى الوظيفي الفعلي. الشبكات الاجتماعية أيضا تلعب دورا رئيسيا في التوظيف، في نجاح الأعمال، والأداء الوظيفي. شبكات توفير السبل للشركات لجمع المعلومات، وردع المنافسة، والتواطؤ في تحديد الأسعار أو سياسات.

تاريخ تحليل الشبكات الاجتماعية:

السلائف من الشبكات الاجتماعية في أواخر 1800s وتشمل إميل دوركهـايم وتونيس فرديناند. جادل تونيس الفئات الاجتماعية التي يمكن أن توجـد العلاقـات الاجتماعية الشخصية والمباشرة التي تصل الأفراد سواء الذين يشـاركوننا القـيم والمعتقد (جيمينشافت) أو شخصـية، وصـلات الاجتماعيـة الرسـمية، ومفيـدة (غزلشافت). وقدم شرحا دوركهايم غير فردية من الحقائق الاجتماعيـة بحجـة أن الظواهر الاجتماعية تنشأ عندما يتفاعل الأفراد يشكل الواقع الذي لم يعد من الممكن تمثل من حيث الخصائص الفردية من الجهات الفاعلة. ميز بين مجتمع تقليدي ـــ "التضامن الآلي"ـــ والذي يسود في حالة تصغير الفروق الفردية، والمجتمع الحديث ـــ "التضامن العضوي"ـــ التي تطور من التعاون بين الأفراد الذين يقومون بأدوار مختلفة مستقلة.

وكان غيورغ Simmel والكتابة في مطلع القرن العشرين، أول مـن فكـر الباحث مباشرة في شروط الشبكة الاجتماعية. وأشار مقالاته لطبيعة حجم الشـبكة على التفاعل وإلى احتمال التفاعل في الشبكات، ومتشعبة فضفاضة متماسكة بـدلا من مجموعات .

بعد توقف دام في العقود الأولى من القرن العشرين، مثـل ثلاثـة التقاليـد الرئيسية في الشبكات الاجتماعية. في 1930s، رائدة JL مورينـو فـي تسـجيل وتحليل منهجي للتفاعل الاجتماعي في مجموعات صغيرة، والفصـول الدراسـية وخاصة مجموعات العمل (قياس العلاقات الاجتماعية)، في حين ان مجموعة بقيادة جورج هارفارد لويد وارنر والتون مايو استكشاف العلاقات الشخصية في العمـل. في عام 1940، A.R.عنوان رادكليـف بـراون الرئاسـة البريطانيـة لعلمـاء الأنثروبولوجيا وحثت الدراسة المنهجية للشبكات. ولكن الامر اسـتغرق نحـو 15 عاما قبل أن بمتابعة هذه الدعوة بشكل منتظم.

التحليل الاجتماعي مع شبكة متطورة للدراسات القرابة بوت اليزابيث في انكلترا في 1950 s و 1950 sالدراسات التحضر -- 1960 sمن جامعة مانشستر فريق من علماء الأنثروبولوجيا (تتمحور حول Gluckman ماكس في وقت لاحق وجيه كلايد ميتشل) يحققون في شبكات المجتمع المحلي في جنوب أفريقيا، الهند والمملكة المتحدة. وفي الوقت نفسه، عالم الانثروبولوجيا البريطاني وس. ف. نادل دونت نظرية البنية الاجتماعية التي كانت مؤثرة في تحليل الشبكة في وقت لاحق.

في 1960s1970 - s، عمل عدد متزايد من العلماء في الجمع بين المسارات المختلفة والتقاليد. وقد تركزت حول مجموعة واحدة الأبيض هاريسون وطلابه في جامعة هارفارد لإدارة العلاقات الاجتماعية: ايفان تشيس، إريكسون بوني، هاريت فريدمان، غرانوفيتر مارك هاول نانسي، جويل ليفين، مولينز نيكولاس، بادجيت جون شوارتز ومايكل باري ويلمان. كما كانت نشطة بشكل مستقل في دائرة العلاقات الاجتماعية في جامعة هارفارد في ذلك الوقت تشارلز تيلي، الذي ركز على الشبكات في علم الاجتماع السياسي والمجتمع والحركات الاجتماعية، وستانلي Milgram، الذي طور "ست درجات انفصال" الأطروحة. ومارك غرانوفيتر باري ويلمان من بين الطلاب السابقين الذين الأبيض من التفصيل والتحليل الاجتماعي شعبية الشبكة.

وقد تم أيضا العمل المستقل كبيرة من قبل العلماء في مكان آخر: جامعة ولاية كاليفورنيا من العلماء المهتمين الاجتماعية ايرفين في التطبيقات الرياضية، وتتمحور حول فريمان لينتون، بما في ذلك جون بويد، سوزان فريمان، كاثرين فاوست، .A رومني كيمبال ودوغلاس وايت؛ المحللين الكمي في جامعة شيكاغو، بما في ذلك Galaskiewicz جوزيف، جريسوولد يندي، إدوارد لومان، مارسدن بيتر موريس مارتينا، وجون بادجيت؛ والعلماء الاتصالات في جامعة ولاية ميشيغان، بما في ذلك لين نان وروجرز ايفرت. وموضوعيا جامعة تورنتو المنحى علم الاجتماع وضعت المجموعة في s1970، تركز على الطلاب السابقين الأبيض

هاريسون SD :بيركوفيتش، هاريت فريدمان، نانسي هاوارد ليزلي، هاول نانسي، لورن Tepperman ويلمان باري، وأيضا بما في ذلك مصـــمم نمـــاذج لاحظـــت والمنظر لعبة رابوبورت أناتول من الناحية النظرية، فإنه انتقد الفرديـــة المنهجيـــة والتحليلات المستندة إلى المجموعة، بحجة أن رؤية العالم كما عرضـــت شـــبكات اجتماعية أكثر قوة تحليلية.

البحث:

وقد تم استخدام التحليل الاجتماعي الشبكة في علم الأوبئة للمساعدة في فهـــم كيفية أنماط الاتصال البشري من المساعدات أو منع انتشار الأمراض مثل فيروس نقص المناعة البشرية في السكان. يمكن أحيانا تطور الشبكات الاجتماعيـــة علـــى غرار يكون عن طريق استخدام نماذج عامل بناء، وتوفير نظرة ثاقبة للتفاعل بين القواعد الاتصالات والبنية نشر الشائعات والاجتماعية.

SNA قد تكون أيضا أداة فعالة لمراقبة الشامل—على سبيل المثال الـــوعي المعلوماتي المجموع كان يقوم به برنامج بحوث متعمقة حول استراتيجيات لتحليل الشبكات الاجتماعية لتحديد ما إذا كان أو غير مواطني الولايات المتحدة والتهديدات السياسية.

نشر نظرية الابتكارات يستكشف الشبكات الاجتماعية ودورها في التأثير على انتشار الأفكار والممارسات الجديدة. عوامل التغيير وقادة الرأي فـــي كثيـــر مـــن الأحيان تلعب دورا رئيسيا في تحفيز اعتماد الابتكارات، على الرغم من العوامـــل الكامنة والابتكارات أيضا أن تلعب دورا في ذلك. العثور كاثلين .M كـــارلي فـــي دراسة واحدة أن معدل انتشار المعلومات يتوقف على الطريقة التي تواصل الناس، على سبيل المثال، باستخدام البريد الإلكتروني أو الهاتف، ولكن فعالية هذه الوسائل للاتصال يعتمد على بنية الشبكة الاجتماعية.

وقد اقترح روبن دنبار أن يتم تقييد حجم نموذجي لشبكة أثاني إلى حوالي 150عضوا بسبب الحدود الممكنة في قدرة قناة التواصل البشري. حكم تتبع من الثقافات دراسات في علم الاجتماع والانثروبولوجيا وخاصة من الحد الأقصى لحجم القرية (في اللغة الحديثة الأكثر المعقول أن تفهم باعتبارها القرية البيئية). هي نظرية في علم النفس التطوري أن العدد قد يكون نوعا من الحد من قدرة الإنسان على الاعتراف متوسط أفراد وتتبع الوقائع العاطفية حول جميع أعضاء المجموعة. ومع ذلك، فإنه قد يكون ناجما عن الاقتصاد والحاجة إلى المسار "الدراجين الحر"، لأنه قد يكون أسهل في مجموعات أكبر للاستفادة من مزايا العيش في مجتمع بدون المساهمة في هذه الاستحقاقات.

العثور على علامة غرانوفيتر في دراسة واحدة أن الروابط الضعيفة أكثر عددا ويمكن أن تكون مهمة في التماس المعلومات والابتكار. الزمر لديهم ميل لديهم آراء أكثر تجانسا، وكذلك حصة سمات مشتركة كثيرة. وكان هذا الاتجاه مقتصر على المطابق سبب أعضاء الزمر إلى أن تتجذب معا في المقام الأول. ومع ذلك، يجري مماثلة، فإن كل عضو من أعضاء عصبة تعرف أيضا أكثر أو أقل ما يعرف أعضاء آخرين. للعثور على معلومات جديدة أو أفكارا، فإن أعضاء زمرة يجب أن ننظر إلى أبعد من زمرة لأصدقائها والمعارف الأخرى. هذا هو ما يسمى غرانوفيتر "قوة الروابط الضعيفة."

Guanxi (关系) هو مفهوم مركزي في المجتمع الصيني (وغيرها من الثقافات في شرق آسيا) التي يمكن تلخيصها على النحو استخدام نفوذ شخصي. عادة ما تترجم الكلمة بأنها "علاقة" اتصال " أو "التعادل" ويستخدم في تشكيلة واسعة من السياقات كما هي نظيراتها الإنجليزية. يمكن دراستها ولكن، في سياق العلاقات بين الأشخاص، و Guanxi (关系) يماثل فضفاضة ب "النفوذ" أو "سحب" في .Guanxi الغربية من نهج الشبكة الاجتماعية.

ظاهرة العالم الصغير هو فرضية أن سلسلة من معارفه الاجتماعية المطلوبة للاتصال من شخص إلى شخص آخر التعسفي التعسفي في أي مكان في العالم عموما قصيرة. أعطى مفهوم الارتفاع إلى درجة العبارة الشهيرة sixالانفصال بعد تجربة 1967بواسطة *العالم الصغير* نفساني ستانلي .Milgram في تجربة Milgramوسئل عينة من الأفراد الولايات المتحدة للتوصل إلى الشخص المستهدف ولا سيما عن طريق تمرير رسالة على طول سلسلة من المعارف. تحولت متوسط طول السلاسل الناجحة إلى أن تكون حوالي خمسة وسطاء أو خطوات الانفصال الستة (غالبية السلاسل في تلك الدراسة فشلت في الواقع لإتمام). وتم استجواب في وقت لاحق أساليب (والأخلاق كذلك) Milgram التجربة من قبل رجل دين الأميركيين، وبعض مزيد من البحوث لتكرار النتائج Milgram وجد أن درجات الاتصال المطلوبة قد تكون أعلى. الباحثين الأكاديميين مواصلة استكشاف هذه الظاهرة والتي تستند إلى الإنترنت وتكنولوجيا الاتصالات الهاتفية واستكمال النظم البريدية متاحة خلال أوقات .Milgram أثبتت دراسة حديثة التجربة الإلكترونية عالم صغير في جامعة كولومبيا ان حوالي 5–7 درجات الفصل تكفي لربط أي شخصين عن طريق البريد الإلكتروني.

ويمكن استخدام الرسم البياني ليالي التعاون لتوضيح العلاقات الجيدة والسيئة بين البشر. ميزة ايجابية بين عقدتين يدل على وجود علاقة إيجابية (الصداقة والتحالف، ويرجع تاريخها) وميزة سلبية بين عقدتين يدل على وجود علاقة سلبية (الكراهية والغضب). ويمكن استخدام الرسوم البيانية وقعت شبكة اجتماعية للتنبؤ التطور المستقبلي للرسم البياني. وقعت في الشبكات الاجتماعية، هناك مفهوم "متوازن" ودورات "غير متوازن". وتعرف دورة متوازنة كدورة حيث المنتج من علامات جميع إيجابية. الرسوم البيانية متوازنة تمثل مجموعة من الناس الذين من غير المرجح أن تغير رأيها من الناس الآخرين في المجموعة. الرسوم البيانية غير متوازن تمثل مجموعة من الناس الذين من المرجح جدا لتغيير آرائهم من الناس في

المجموعة. على سبيل المثال، مجموعة من 3 أشخاص (A، B وC) حيث A و B لديها علاقة إيجابية وباء وجيم وجود علاقة إيجابية، ولكن جيم وألف وجود علاقة سلبية هي دورة غير متوازن هذه المجموعة من المحتمل جدا أن تتحول إلى حلقة متوازنة، مثل واحد حيث B فقط على علاقة جيدة مع ألف، وكلاهما ألف وباء وجود علاقة سلبية مع جيم باستخدام مفهوم التوازنات ودورات غير متوازن، وتطور توقيع الطبعة الرسم البياني شبكة اجتماعية يمكن التنبؤ.

وقد وجدت إحدى الدراسات أن السعادة تميل إلى ان تكون مرتبطة في الشبكات الاجتماعية. عندما يكون الشخص غير سعيدة، وأصدقاء في مكان قريب لديهم فرصة 25 في المئة أعلى من يجري سعيدة أنفسهم. وعلاوة على ذلك، والناس في مركز شبكة اجتماعية تميل إلى ان تصبح في المستقبل أكثر سعادة من أولئك الذين يوجدون في الهامش. تم تمييزها مجموعات من الأشخاص السعداء والتعساء في الشبكات التي تمت دراستها، مع التوصل إلى ثلاث درجات من الفصل: كان مرتبطا السعادة لشخص ما مع مستوى السعادة من الأصدقاء من الأصدقاء أصدقائهم .

وقد اقترح بعض الباحثين أن الشبكات الاجتماعية والإنسانية قد يكون له أساس وراثية باستخدام عينة من التوائم من دراسة طولية الوطنية للصحة المراهقين، وجدوا أنه في درجة (عدد المرات التي يدعى الشخص كصديق)، transitivity(احتمال أن اثنين من اصدقائه واصدقاء مع بعضها البعض)، والبينية مركزية (عدد من المسارات في الشبكة التي تمر من خلال شخص معين) كلهما وراثية بشكل ملحوظ النماذج القائمة لتشكيل شبكة اتصال لا يمكن حساب لهذا التباين العقدة الجوهرية، لذلك يقترح الباحثون بديلا "جذب وتدخل" النموذج الذي يمكن أن تفسر التوريث وميزات أخرى كثيرة من الشبكات الاجتماعية والإنسانية.

قياسات (الإجراءات) في تحليل الشبكات الاجتماعية:

البينية إلى أي مدى تقع بين عقدة العقد الأخرى في الشبكة. هذا الإجراء يأخذ بعين الاعتبار التواصل بين الجيران العقدة، وإعطاء قيمة أعلى للعقد الجسر الذي كتل. هذا الإجراء يعكس عدد الأشخاص الذين يتم الاتصال شخص بشكل غير مباشر من خلال علاقاتها المباشرة. جسر ويقال إن ميزة لتكون جسرا إذا حذفها سيؤدي إلى النهاية تكمن في عناصر مختلفة من الرسم البياني .مركزية هذا الإجراء يعطي مؤشرا تقريبيا لقوة اجتماعية من عقدة يستند جيدا كيف أنهم "الاتصال" الشبكة. "البينية"، "القرب"، و"شهادة" كلها تدابير مركزية .المركزية الفرق بين عدد كبير من الروابط لكل عقدة مقسوما مبلغ ممكن من الخلافات .وهناك شبكة مركزية لديهم العديد من صلاتها فرقت حوالي واحد أو عدد قليل العقد، في حين أن شبكة مركزية واحدة والذي يوجد تباين كبير بين عدد من وصلات تمتلك كل عقدة .القرب درجة الفرد بالقرب من جميع أفراد آخرين في الشبكة (بشكل مباشر أو غير مباشر). انها تعكس القدرة على الحصول على المعلومات من خلال "الكرمة" من أعضاء الشبكة. وهكذا، التقارب هو معكوس من مجموع أقصر المسافات بين كل فرد وكل شخص آخر في الشبكة.

ويمكن أيضا أن تكون أقصر الطرق والمعروفة باسم "المسافة الجيوديسية ." معامل تقسيم مقياس لاحتمال ان اثنين من المقربين من عقدة الزميلة هي نفسها. معامل التجميع يشير إلى أعلى ."cliquishness" أكبر تماسك إلى درجة الفاعلة التي ترتبط مباشرة مع بعضها البعض بواسطة روابط متماسكة. ويتم تحديد مجموعات ك "الزمر" إذا كان كل فرد مرتبط مباشرة إلى كل فرد آخر، 'الأوساط الاجتماعية "إذا كان هناك أقل صرامة من الاتصال المباشر، والذي هو غير دقيق، أو كتل متماسكة وإذا أراد هيكليا الدقة. الدرجة العد من عدد من الجهات الفاعلة الأخرى في العلاقات في الشبكة. انظر أيضا درجة (نظرية الرسم البياني). (على المستوى الفردي) الكثافة درجة العلاقات المدعى يعرفون بعضهم البعض نسبة /

للعلاقات بين المرشحين الفرد. كثافة الشبكة أو على المستوى العالمي هو نسبة في شبكة العلاقات النسبية لمجموع عدد ممكن (شبكات متفرق مقابل الكثيفة). فعالية استراتيجية التحصين استراتيجية التحصين التعارف، واقتراح لتحصين أصدقاء العقد تم اختيارها عشوائيا. انها وجدت لتكون فعالة جدا بالمقارنة مع التحصين عشوائي .

تدفق البينية مركزية وما دامت عقدة يساهم في الحد الأقصى لمجموع تدفق بين جميع أزواج من العقد (وليس تلك العقدة .(مركزية Eigenvector مقياس لأهمية وجود عقدة في الشبكة. فإنه يعين عشرات النسبية لجميع العقد في الشبكة بالاعتماد على المبدأ القائل بأن وجود اتصالات لعقد على درجة عالية تساهم في مزيد من النقاط من العقدة في السؤال. تفاعل الإنسان وتشكل الروابط في الشبكات الاجتماعية من خلال التفاعل بين البشر. تم العثور على التوسع في النشاط القوانين تفاعل الإنسان Rybski وآخرون. مؤثرة الموزعات تم وصف طريقة لتحديد الفروق المؤثرة التي Kitsak آخرون. جسر المحلية على حافة جسر المحلية إذا لم حصتها النهاية جيران المشتركة. خلافا للجسر، ويرد على جسر المحلية في دورة. طول المسار المسافات بين أزواج من العقد في الشبكة. متوسط طول المسار هو متوسط هذه المسافات بين كل زوج من العقد. هيبة في الرسم البياني هيبة توجه هو مصطلح يستخدم لوصف عقدة مركزية ل. "بريستيج درجة"، "برستيج القرب" و"بريستيج الحالة" هي مقاييس برستيج.

Radiality شبكة درجة الفرد يصل بها إلى الشبكة، ويقدم معلومات جديدة والنفوذ. الوصول يمكن لدرجة أي عضو من أعضاء شبكة تصل الأعضاء الآخرين في الشبكة. الثانية مركزية النظام فإنه يعين عشرات النسبية لجميع العقد في الشبكة بالاعتماد على الملاحظة بأن العقد المهم رؤية المشي العشوائي (تشغيل على الشبكة) "بشكل منتظم" من العقد الأخرى. التماسك الهيكلي الحد الأدنى لعدد الأعضاء الذين، إذا أزيلت من مجموعة، وقطع المجموعة. وتناقش العلاقة بين

التجزئة (التماسك الهيكلي) ونظرية الترشيح من قبل لي وآخرون. الإنشائية التكافؤ يشير إلى مدى العقد يملك مجموعة مشتركة من الروابط إلى العقد الأخرى في النظام. العقد لا تحتاج إلى أي علاقات مع بعضها البعض ليكون معادلا هيكليا . الهيكلية حفرة ثابت الثقوب التي يمكن شغلها استراتيجيا من خلال ربط واحد أو أكثر معا وصلات لربط نقاط أخرى. ترتبط أفكار رأس المال الاجتماعي: إذا كنت تصل إلى اثنين من الناس الذين لا ترتبط يمكنك التحكم في الاتصال بهم.

شبكة البرامج التحليلية:

وتستخدم الشبكة أدوات تحليلية لتمثيل العقد (وكلاء) وحواف (العلاقات) في الشبكة، وتحليل بيانات الشبكة. مثل أدوات البرامج الأخرى، يمكن حفظ البيانات في الملفات الخارجية. معلومات إضافية مقارنة إدخال البيانات المختلفة الأشكال المستخدمة من قبل حزم شبكة برامج التحليل متاح في .NetWiki أدوات تحليل الشبكة تسمح للباحثين للتحقيق في شبكات كبيرة مثل انتقال المرض الإنترنت، الخ هذه الأدوات الرياضية التي توفر وظائف يمكن تطبيقه على نموذج الشبكة.

منظومة الدعم الاجتماعي في الاتصال:

يمكن تعريف الدعم الاجتماعي وقياسه بطرق عديدة. ويمكن أن يكون تعريفه تعريفاً فضفاضاً كأن نقول أن الدعم الاجتماعي هو أن يشعر الشخص بالرعاية والمساعدة من المحيطين به وأن يعتبر نفسه فرداً من شبكة اجتماعية داعمة. وقد تكون هذه الموارد الداعمة عاطفية (مثل:الحنان) أو محسوسة (مثل: المساعدة المالية) أو إعلامية (مثل: تقديم المشورة) أو أن تكون بشكل رفقة (مثل: الشعور بالانتماء). ويمكن أن يقاس الدعم الاجتماعي عن طريق إحساس المرء بأن هناك مساعدة متاحة له, أو بالمساعدة الفعلية التي حصلت له, أو عن طريق قياس درجة اندماج الشخص مع الشبكة الاجتماعية. وتتعدد مصادر الدعم فقد يأتي الدعم من الأسرة والأصدقاء، والحيوانات الأليفة، والمنظمات، وزملاء العمل... الخ.

ويعتبر الدعم الاجتماعي هاماً لدى المهتمين بالصحة البدنية (مثـل: قيـاس معدل الوفيات) أو الصحة النفسية (مثل الاكتئاب). ونتيجةً لذلك يوجد أكثـر مـن خمسة وأربعين ألف مقالةٍ وفصلٍ وكتابٍ اهتمت بالدعم الاجتماعي عبر مجموعـة واسعة من التخصصات بما في ذلك علم النفس والطب وعلم الاجتماع، والتمريض، والصحة العامة، والعمل الاجتماعي. بشكلٍ عام، تم الربط بين الـدعم الاجتمـاعي وبين العديد من المنافع الصحية البدنية والنفسية على حدٍ سواء. ومع تلـك قـد لا يكون الدعم الاجتماعي مفيداً دائماً. وقد تم اقتراح نموذجين لوصف العلاقـة بـين الدعم الاجتماعي والصحة وهما: فرضية التخـزين المؤقـت, وفرضـية الآثـار الرئيسية. بالإضافة إلى ذلك, تم اقتراح العديد من النظريات والطـرق البيولوجيـة لدراسة العلاقة بين الدعم الاجتماعي والصحة وقد وجدت العديد مـن الاختلافـات الثقافية والفروقات بين الجنسين فيما يخص الدعم الاجتماعي.

التصنيفات والتعاريف:

يمكن للدعم الاجتماعي أن يصنف ويقاس بطرق مختلفة هناك أربع وظائف شائعة للدعم الاجتماعي:

الدعم الوجداني:

وهو إظهار التعاطف, والاهتمام، والمودة، والمحبة، والثقة، والتقبل، والألفة، والتشجيع, والرعاية. وهو الدفء والحنان الذي يقدم من مصادر الدعم الاجتماعي ويشعر الفرد بقيمته كما يسمى أحيانًا بدعم الاحترام أو دعم التقدير.

الدعم الملموس:

وهو تقديم المساعدة المالية أو السلع أو الخدمات ويسمى أيضًا بالدعم الفعال. وهذا الشكل من أشكال الدعم الاجتماعي يشمل الطرق المادية المباشـرة لمسـاعدة الناس بعضهم البعض.

الدعم المعلوماتي:

وهو تقديم النصيحة والتوجيه والاقتراحات والمعلومات المفيدة للشخص وهذا النوع من المعلومات من شأنه أن يساعد الآخرين في حل مشاكلهم.

دعم الرفقة:

وهذا النوع من الدعم يُشعر الفرد بالانتماء الاجتماعي (ويسمى أيضًا بدعم الانتماء) ويمكن ملاحظته بوجود الأصحاب والانخراط في الأنشطة الاجتماعية المشتركة معهم.

يفرق الباحثون عادةً بين الدعم المتوقع والدعم المتلَقى، الدعم المتوقع يعود إلى الحكم الشخصي للمستلم/المستفيد على ما سيوفره "أو وفره" مقدمو الدعم من مساعدة فاعلة عند الحاجة. أما الدعم المستَلم أو الدعم المتلقى "يسمى أيضا الدعم الفعال" يعود إلى أفعال أو إجراءات داعمة محددة مثل نصيحة أو تطمين وتقدم من الداعمين عند الحاجة أيضًا. من جهة أخرى يمكن أن نقيس الدعم الاجتماعي إذا نظرنا إليه من ناحية أنه دعم هيكلي ودعم وظيفي. الدعم الهيكلي (ويسمى أيضًا التكافل الاجتماعي) حيث يكون الفرد المدعوم متصلًا بشبكة اجتماعية ومثال ذلك العلاقات الاجتماعية أو عندما يتكامل الفرد في شبكته الاجتماعية مثل علاقاته العائلية، صداقاته، وعضويته في مختلف النوادي والمنظمات مما يُعزز التكافل الاجتماعي. الدعم الوظيفي ينظر إلى الوظيفة المحددة التي يمكن للعضو في الشبكة الاجتماعية أن يقدمها وقد تكون عاطفية آلية معلوماتية أو مجموعات داعمة والمذكورة سابقًا. هذه الأنواع المختلفة من الدعم الاجتماعي لها أيضًا تأثيرات وتفاعلات مختلفة على صحة الفرد وشخصيته وعلاقاته الشخصية فمثلًا الدعم المتوقع يرتبط غالبًا بالوعي الأفضل للصحة الذهنية، ولا يحدث هذا مع الدعم المتلقى والتكامل الاجتماعي.

هناك اقترح من البعض أن "الدعم الخفي" وهو النوع من الدعم الذي يكون بغير وعي الشخص الداعم" قد يكون هو الأكثر فائدةً.

مصادر الدعم الاجتماعي:

للدعم الاجتماعي مصادر عدة، فعلى سبيل المثال لا الحصر: الأسرة، الأصدقاء، الزوج أو الزوجة الحميمة، الحيوانات الأليفة، العلاقات الاجتماعية وزملاء العمل. هذه المصادر قد تكون طبيعية كالأصدقاء والعائلة، وقد تكون أكثر رسميةً متمثلةً في المتخصصين بالصحة العقلية أو المنظمات الاجتماعية. دعم الشريك سواءً الزوج أو الزوجة له أثر كبير على الصحةِ خصوصاً بالنسبة للرجال. مؤخراً، تبيّن أن الدعم العائلي مهم جداً للأطفال وقدرتهم على تطوير كفاءاتهم الاجتماعية. أيضاً، دعم الوالدين أوضح مدى أهميته وفائدته وأثره على الأبناء في سن ارتياد الجامعة.

الصحة النفسية:

في الاوقات العصيبة يساعد الدعم الاجتماعي على تقليل الضغوطات النفسية لدى الأشخاص, مثل القلق والاكتئاب الخ... لوحظ أن الدعم الاجتماعي يعزز التحسن المعنوي لدى المصابين بالأمراض المسببة للتوتر المزمن مثل الأيدز، التهاب المفاصل (الروماتيزم), السرطان, الجلطة الدماغية، أمراض تصلب شرايين القلب... الخ سجل الأشخاص ممن يتلقون دعمًا اجتماعيًا قليلًا نسبة أعلى في ظهور أعراض القلق والاكتئاب مقارنةً بالأشخاص الذين يتلقون دعمًا أكثر. بالإضافة إلى أن الأشخاص الذين يتلقون دعمًا أقل مهددون بالإصابة بأمراض عقلية بنسبة أكبر ممن يتلقون دعمًا أكثر. من هذه الأمراض اضطرابات ما بعد الصدمة, نوبات الهلع, الرهاب الاجتماعي, نوبات الاكتئاب الحادة, الاضطرابات النفسية المتعلقة بالأكل. من بين المصابين بمرض الانفصام ظهرت أعراض أكثر لدى المرضى الذين لا يتلقون دعماً اجتماعياً كافيًا. بالإضافة إلى أن الاشخاص الذين لا يتلقون

دعمًا اجتماعيًا كافيًا يفكرون بالانتحار بشكل أكبر كما أنهم يميلون لتعاطي الكحول والمخدرات بشكل أكبر. ولوحظ نفس التأثير لدى الأطفال.

الصحة الجسدية:

للدعم الاجتماعي ارتباطات عديدة بالصحة الجسدية، بما في ذلك طول أو قصر العمر. فالأشخاص الذين لا يتلقون دعمًا اجتماعيا كافياً ترتفع لديهم احتمالية الوفاة بسبب العديد من الأمراض مثل السرطان وأمراض القلب والشرايين. أظهرت دراسات عديدة أن الاشخاص الذين يتلقون دعمًا اجتماعيًا أكثر لديهم قابلية متزايدة للنجاة من الأمراض. إن الأفراد الذين يعانون من قلة الدعم الاجتماعي يعانون بشكل أكبر من أمراض القلب والشرايين والتهابات مع ضعف في الجهاز المناعي وتعقيدات أكثر أثناء فترة الحمل لدى النساء. كما أنهم يعانون بشكل أكبر من الألم وتعطل وظائف الأعضاء في حالة الإصابة بالتهاب المفاصل الروماتيزم. على العكس من ذلك نجد لدى الأفراد الذين يتلقون دعمًا معنويًا مرتفعًا نتائج أكثر إيجابية. فنجد أنهم يتماثلون للشفاء بشكل أسرع في حالة إجراء عملية جراحية للقلب أو لشرايين القلب. وتقل القابلية لديهم لنوبات الهربس ومشاكل الإدراك المرتبطة بالتقدم في العمر ولديهم تحكم أكبر في مرض السكر. كما أن الأشخاص الذين يتلقون دعمًا اجتماعيًا أكثر تقل لديهم قابلية الإصابة بالبرد ويتماثلون للشفاء منه بسرعة.

عوائد الدعم الاجتماعي:

على الرغم من أن هناك العديد من الفوائد للدعم الاجتماعي، إلا أنها ليست دائماً مفيدة، وقد كانت مقترحة من أجل الدعم الاجتماعي لتكون مفيدة ونافعة. و يكون الدعم الاجتماعي مطلوبًا من قبل العائل لمماثلة ومطابقة الدعم المعطى له أو لها. هذا هو المعروف باسم "فرضية المماثلة". ويمكن أن يزيد الضغط النفسي إذا كانت هناك أنواع متعددة من الدعم مقدمةً على ما يتمناه الشخص من متطلبات. وقد ارتبطت العوائد مع الدعم الاجتماعي، على سبيل المثال: الدعم الذي نتلقاه لم يكن

مرتبطًا على الدوام بالصحة سواءً أكانت صحة عقلية أو صحة جسدية. و المفاجئ في الأمر أن الدعم الذي نتلقاه مرتبط بجعل الصحة العقلية تسوء. ونضيف على ذلك، إذا كان الدعم الاجتماعي فضوليًا بشكل كبير وزائدًا يمكن أن يزيد التوتر والعصبية.

نموذجان رئيسيان:

هناك نظريتان رئيسيتان تشرحان العلاقة بين الدعم الاجتماعي والصحة، وهما: نظرية العزل ونظرية التأثير المباشر. الفرق الرئيسي بين هاتين النظريتين هو أنه في نظرية التأثير المباشر يتوقع أن الدعم الاجتماعي مفيد في كل الحالات، لكن في نظرية العزل يتوقع أن الدعم الاجتماعي غالبا يكون مفيدًا خلال الأوقات الصعبة. وجدت الدلائل لتدعم كلتي النظريتين.

في نظرية العزل:

الدعم الاجتماعي يحمي "أو يعزل" الناس من التأثير السيئ لوقائع أو أحداث الحياة الشديدة مثل وفاة الشريك أو فقدان الوظيفة. هناك أدلة على أن العلاقة بين الأوقات الصعبة وسوء الصحة كانت أقل عند الناس الذين يملكون دعمًا اجتماعيًا أكثر عند مقارنتهم بالناس ذوي الدعم الاجتماعي القليل .العلاقة الضعيفة بين ضغوطات الحياة والصحة عند الناس الذين يملكون دعمًا اجتماعيًا كبيرًا أحيانًا تُفسر لتعني أن هذا الدعم الاجتماعي قد حمى الناس من الضغوطات. غالبًا ما يلاحظ أن عزل الضغط النفسي في الدعم المتوقع أكثر منه في التكافل الاجتماعي وفي الدعم المستلم.

نظرية التأثير المباشر "تسمى أيضًا التأثير الرئيسي":

يتمتع الناس أصحاب الدعم الاجتماعي الكبير بصحة أفضل من الناس ذوي الدعم الاجتماعي الأقل، بغض النظر عن ضغوطات الحياة الواقعة عليهم. بالإضافة لتأثير العزل الذي يظهره الدعم المتوقع فإنه أيضًا يظهر لنا تأثيرًا مستمرًا ومباشرًا

على نتائج الصحة الذهنية بينما كلٌ من الدعم المتوقع والتكافل الاجتماعي يظهران تأثيرًا رئيسيًا على نتائج الصحة الجسدية. على الرغم من ذلك فإن الدعم المستلم نادرًا ما يعطي تأثيرًا رئيسيًا.

المسارات الحيوية:

أجريت العديد من الدراسات في المسارات الاجتماعية النفسية الحيوية لمعرفة العلاقة بين الدعم الاجتماعي والصحة. ولقد وُجد أن الدعم الاجتماعي له أثر إيجابي على جهاز المناعة والجهاز العصبي وجهاز الأوعية الدموية .وعلى الرغم من أن هذه الأجهزة ذُكر كلًا منها على حدة ولكن أثبتت الدراسات أن هذه الأجهزة يمكن أن تتداخل وأن يؤثر أحدها على الآخر. جهاز المناعة :عادة ما يزيد الدعم الاجتماعي من مناعة الجسم. ومثالًا على ذلك كلما كان الشخص مندمجًا اجتماعيًا كلما قلت إصابته بالالتهابات (وتم قياس تلك الالتهابات ببروتين سي C المعروف بحساسيته العالية للالتهابات) وأيضا فإن الأشخاص ذوي الدعم الاجتماعي تقل نسبة إصابتهم بنزلات البرد الشائعة .الجهاز العصبي: يقلل الدعم الاجتماعي في حالات الإجهاد من مستويات مادة الكورتيزل ("الهرمون المسؤول عن الإجهاد"). حيث أثبت التصوير العصبي أن الدعم الاجتماعي يقلل من نشاط المناطق المسؤولة عن الاضطراب الاجتماعي في المخ وخفض نشاط هذه المناطق مرتبط أيضاً بتقليل مستويات مادة الكورتيزل .جهاز الأوعية الدموية: أُثبت أن الدعم الاجتماعي يقلل من تفاعلية الأوعية الدموية عند التعرض للضغوطات. والدعم الاجتماعي مفيد أيضاً للجهاز القلبي الدموي حيث أنه يُخفض ضغط الدم ويقلل من سرعة نبضات القلب. على الرغم من إيجاد العديد من المنافع للدعم الاجتماعي ولكن يجب معرفة أن كل الأبحاث لم تثبت أن للدعم الاجتماعي آثارًا إيجابية على هذه الأجهزة. فعلى سبيل المثال وجود الشخص الداعم أحيانًا يؤدي إلى ارتفاع النشاط العصبي والنشاط الفسيولوجي.

مجموعات الدعم وتقديم الدعم:

مجموعات الدعم الاجتماعي يمكن أن تكون مصدرَ دعمٍ معلوماتي، من خلال توفير معلومات تربوية قيمة، والدعم العاطفي بما فيه من تشجيع الأشخاص الذين يعانون من ظروف مماثلة. وقد وجدت الدراسات بشكلٍ عام آثارًا مفيدة ونافعة لتدخلات مجموعات الدعم الاجتماعي في جميع أنواع الظروف، بما في ذلك المجموعات الموجودة في الأنترنت "شبكات الاتصال" التي تقدم الدعم للأشخاص. يوجد أيضاً عوائد وفوائد لتقديم الدعم للآخرين. وتقديم الرعاية طويلة الأجل أو توفير الدعم لشخصٍ ما، يعتبر في بعض الأحيان ضغط وإجهاد مزمن مرتبط بالقلق والاكتئاب والتغيرات في الجهاز المناعي. ومع ذلك فإن تقديم الدعم مرتبط بالفوائد الصحية. وفي الواقع نقول إن تقديم الدعم الفعال للأصدقاء والأقارب والجيران، والدعم العاطفي للأقران والازواج، له ارتباط ملحوظ في رفع معنوياتهم وخفض معدل إحباطهم. أيضاً، وجدت دراسة حديثة أن تقديم الدعم من خلال الخبرات الغير مجهدة تزيد النشاط في أجزاء المخ.

الفرق بين الجنسين في تقديم الدعم الاجتماعي:

تم اكتشاف الفروقات بين الجنسين من خلال بحث عن الدعم الاجتماعي. وُجِد فيه أن النساء يقدمن دعمًا اجتماعيًا أكثر للآخرين وأنهن يشاركن بشكل أكبر في الشبكات الاجتماعية. تدعم الأدلة كذلك فكرة أن النساء يلعبن دورًا أفضل في تقديم الدعم الاجتماعي. بالإضافة لكونهن أكثر مشاركة في تقديم الدعم الاجتماعي، فإن النساء يحتمل كثيرا ان يبحثن عن الدعم الاجتماعي عند مواجهتهن للضغوط. كذلك فالدعم يمكن أن يكون أكثر فائدة للنساء. تقترح شيلي تايلر وزملائها ان تلك الاختلافات بين الجنسين في الدعم الاجتماعي مردها إلى الفروقات الفسيولوجية بين الرجال والنساء من خلال طريقة استجابتهم للضغوطات (كركوب الطائرة أو المشاجرة).

الفرق الثقافي في تقديم الدعم الاجتماعي:

بالرغم من اعتبار الدعم الاجتماعي مصدرًا شاملًا إلا أن هنالك اختلافات ثقافية في الدعم الاجتماعي، على سبيل المثال لوحظ أن الأمريكيين من أصول أوروبية يستعينون بعلاقاتهم الاجتماعية لتقديم الدعم أثناء الأحداث المجهدة أكثر من الأمريكيين من اصول آسيوية أو الآسيويين. كما أن الأمريكيين الآسيويين يؤمنون بكون الدعم الاجتماعي أقل فائدة على عكس الأمريكيين من اصول أوروبية. هذه الاختلافات في الدعم الاجتماعي يمكن تحديد جذورها من خلال أفكار ثقافية متعددة عن المجموعات الاجتماعية. بالإضافة إلى ذلك تم اكتشاف اختلافات عرقية في الدعم الاجتماعي المقدم من العائلة والأصدقاء.

مهارات التواصل الاجتماعي تمنحك الثقة بالنفس:

من منا لا يحتاج إلى مهارات التواصل الاجتماعي؟

بالطبع جميعنا يحتاجها.. بغض النظر عن المستوى التعليمي أو مستوى الدخل أوالمهنة أو السن؛ نحن نحتاج إلى المهارات التي تمنحنا الثقة بالنفس والقدرةعلى التخفيف من قلق الآخرين عند التعرض لمواقف حرجة. كلنا تذكر تلكالتوجيهات التي كنا نتلقاها في طفولتنا، مثل:

"لا تتكلم مع الغرباء" و"السلامة خير من الندامة"، والتي قد تشكل عندنا فيفترة لاحقة حواجز من شأنها أن تحدّ من مهاراتنا الاجتماعية في التواصل معالآخرين..

إن الانتقال إلى دور قيادي على مستوى العلاقات الاجتماعية؛ من تعريفالآخرين بالنفس، وتعريف الآخرين ببعضهم، والمبادرة في فتح الحوار في جلسة ما (ببساطة "كسر جمود الجو العام")، قد يحمل معه جانباً من المجازفة. ورغمأن الالتقاء بأناس جدد يسبب لمعظمنا شعوراً بالحرج، إلا أنه باستطاعتناتجاوز ذلك بسهولة من خلال تطوير المهارات التالية.

1- التعريف بالنفس: أول خطوة في الوصول إلى الثقة بـالنفس تكمـن فـي قدرتكعلى تقديم أو تعريف الآخرين بنفسك عند لقائك بهم للمـرة الأولـى. والمسألةغاية في البساطة.. امش باتجاه أحدهم مبتسماً وانظر إليه، ثم قل: "مرحباً،أنا (فلان)". ومن يتبع ذلك سواء في مناسـبات رسـمية أو غيـر رسمية، وبغضالنظر أكان شاباً أم كبيراً في السن، سـيكون قـادراً علـى تشكيل صداقات بشكلسريع. مد يدك واظهر مودتك.. وبالطبع هذا لا يعني مطلقاً أنه يمكنك تجاوزحدود اللياقة وإبداء الكثير من الحميمية؛ فمن شـأن هذا أن يثير اللغطوالشائعات في لمح البصر. ومن الضـروري أيضـاً أن تكون واثقاً من رغبتك فيلقاء الطرف الآخر.

2- التعريف بالآخرين: بعدما تنتهي من التعريف بنفسك، سيكون عليك تقـديم صديقك الجديد إلى الآخرين.. وهنا، لابد من مراعاة القواعد الآتية:

- عند التعريف بشخصين يجب الانتباه إلى ذكر اسم الشخص الأهم أولاً؛ أي ذكراسم الشخص الذي يفترض أن يلقـى الاهتمـام الأكبـر مـن المجموعة.
- يتم تقديم الشخص الأصغر سناً إلى الأشخاص الأكبر منه سناً.
- يتم تقديم الرجال إلى النساء.
- يتم تقديم الموظفين إلى المديرين.

3- مهارات المحادثة: بعد الانتهاء من التعارف تنتقل إلى كيفية البدء فيحوارات مع الآخرين.. فبعد بضعة تعليقات مختصرة يحين وقت الحوار الحقيقي .. لكن كيف؟

يحب الناس – عادةً – التحدث عن أنفسهم، وكل ما تحتاجه هو طرح بعض الأسئلةعلى الآخرين في الوقت المناسب كي تجرهم إلى ذلك، لكن هنا يجب الحرص على أنتكون الأسئلة المطروحة تتناسب مع طبيعة اللقاء، والابتعاد

عن طرح قضاياحساسة (مثل السياسة، الدين، الصحة، المال... الـخ). إن اطلاعك على آخرالتطورات في مختلف الميادين – مـن خـلال الجرائـد والصحف والنشرات الاختصاصية - لـه أن يمـدك بموضـوعات جيـدة لحوارات متنوعة. يحتاج الأمر إلى بعـض الجـرأة،لكن القـارئ الجيـد والمطلع بإمكانه محاورة أي شخص في أية مناسبة.

والآن، بعد أن تمكنّا من فتح الحوار، من المهم معرفة كيف تنهيـه.. كـل ماعليك فعله هو أن تقول: "عذراً، سررت جداً بلقائك.." ويمكـن إضـافة "أظنني أرى (زوجي، عميلي، مديري...الخ)."

4- الانتقال من حالة "الضيف" إلى حالة "المضيف": إذا كنـت مـدعواً إلـى حفلةاستقبال أو اجتماع عمل، تكون أنت الضيف، لكن أن تتمكن من القيام بدور المضيف فهذا شيء رائع حقاً.

يكون "المضيف" (سواء كان شخصاً أو أكثر) متفائلاً وحماسياً، بحيث يقوم بتعريف الآخرين بنفسه، يعرّف الآخرين ببعضهم ويستخدم مهارات الحديث ويديراللقاء بشكل جيد.. إضافة إلى ذلك، فإنه يعكس ثقته بنفسه وطبيعتـه القيادية من خلال مهاراته الاجتماعية. ورغم أنها قد لا تكون من طبيعته، لكن باستطاعته أن يجعل سلوكه الرفيع ودماثته يبـدوان حقيقيـين عنـدما يفضّل الآخرين على نفسه. أما "الضيف" فيكون متردداً في الاختلاط مـع الآخرين،ينتظر جانباً كي يقدمه المضيف إلى باقي الضيوف. إنـه ينتظـر المبادرة منالآخرين، ويفتقر بشكل عام إلى الجرأة والمبـادرة. ويمكـن أن يفسر الآخرون تصرفه هذا على أنه تكبُّر أو إنطوائية.

التصرف "كمضيف" يتطلب منا الخروج مـن دائـرة راحتنـا الخاصـة، ومحاولة تقديم الراحة للآخرين بعيداً عن الأنانية بحيث ينظر الجميع إلـى أولئك " المضيفين" على أنهم قياديين وواثقين بأنفسهم، ويتمنون ضـمناً أن

تكون لديهم القدرة مثلهم على نشر السرور والراحة في تلــك الملتقيــات. إن اتباع تلك الخطوات الأربع يمكّننا فيها "كسر جمود" مثل هذه الملتقيات - أكان هدفها العمل أو الترفيه. وإن القدرة على التواصــل مــع الآخـــرين ببعضالمرح والانطلاق هو مظهر من مظاهر السلوك الجيد الذي يتمثل في تحقيقالراحة للآخرين بتفضيلهم على أنفسنا.

ربما يتطلب التحول من سلوك "الضيف" إلى سلوك "المضيف" أو المبـــادرة بتعريف الآخرين بأنفسنا جهداً خاصاً، إلا أننا بالتمرين، سرعان ما سنمتلك الثقة بأنفسنا التي كنا نحاول تصنّعها أمام للآخرين.

الاتصال الانساني واثره في التواصل الفعال:

مفهوم الاتصال الإنسانيCommunication

يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي بموجبها تنتقــل الأفكـــار والمعلومات والخبرات بين الناس،وتأخذ هذه العملية سياقات وأفاق متعددة،تنضوي على طرق بدائية وبسيطة،كالإشارة والرموز الصوتية وبعض الطقـــوس الدينيـــة ولاجتماعية،وبين ماهو تقني ومعقد، يتمثل بأستخدام الأقمار الصناعية والإشــــارات الرقمية....وصولا إلى التفاعل عبر الانترنيت.(Internet)

والاتصال يشكل محوراً أساسياً وحيوياً لوجود وتطور المجتمعات البشــرية، بوصفه يحمل معظم عمليات التفاعل الإنساني (interaction human) والتناقــل المعرفي والحسي بين الأفراد والجماعات، فألانسان كائن اجتماعي فيه نزوع إلـــى الاتصال ببني جلدته،وتأخذ هذه النزعة صفة ملازمة طيلة ما يهبــه الله مـــن رزق الحياة.

ويرتبط التفاعل والتكيف الإنساني في الاتصال إلى حد كبير بالإطار الدلالي (FROM OF REFERENC) أو اللغة المشتركة، والتي تعد إحدى مقومـــات نجاح ذلك التفاعل،ومن ثم نجاح عملية الاتصال برمتها،على أســـاس ان التفاعـــل

الاجتماعي يتضمن عناصر ومكونات ذا تنظيم بشري،هي الأفراد والجماعات والمجتمعات،وعمليات معرفية مختلفة كالإحساس والإدراك والتفكير،وما ينتج عن هذه العمليات من متغيرات وتعديلات في السلوك والاتجاهات والمواقف لغرض التكيف مع البيئة الاجتماعية وغالباً ما يقترن هذا النشاط بسمات تأثير وتشويق تتضمن الجمال والفاعلية والوضوح، بقصد المشاركة (Participation)، والتعبير عن المعاني لإيجاد فهم افضل للبيئة الاجتماعية،فالفرد يمضي يومه متحدثاً، أو مستمعاً، أو قارئاً..منتجاً ومستوردا للرموز (symbols)فهو بهذا الفعل محاصر ومقحم تماما في كل مكان أو زمان بنشاط اتصالي ما.

وتتنوع طرق وأساليب الاتصال وفقا لظروف الجماعة،كتوزيعها المكاني وحجمها،وبنائها الاجتماعي،بالإضافة إلى مستوياتها الحضارية والاقتصادية،فضلا عما تكتنف العملية من مقاصد وأغراض وهكذا،حيث تتراوح هذه الطرق والأساليب، من الإشارات الغامضة غير المحددة، إلى القواعد المقننة، ومن الكتابة التصويرية البدائية إلى فن الاختزال الدقيق للعلامات الرياضية الواضحة والمحددة،ومن الصرخة التلقائية التي تنطلق بها القبائل البدائية والتي تحمل معنىً جمعي معين، إلى الاصطلاحات العلمية المتداولة دقة وتفصيلاً.

هذه المعاني والاصطلاحات والإشارات (الرموز) تفهم ويتم تبادلها في نطاق أو نسق جماعي، أو اجتماعي مختلف في الحجم والفاعلية والكيفية، تبعاً للسياقات التي تؤلف (المجال الاتصالي) ومدى التقارب الرمزي (اتفاقي Consensual)، فمثلما هناك اختلافات واستخدامات خاصة ومحددة لرموز الاتصال، فان هناك إجماع أو شيوع (Spread) لبعض الأفكار التي تؤدي معنى معين.

ويختلف الأفراد كما الشعوب اختلافاً كبيرا من حيث قدرتهم على الاتصال،من طبيعة الفرص السانحة أمامهم –القنوات – كما إن الفروق المعرفية (فجوة المعرفة) أيضا لها دور في تلك القدرة وهذه لها عناصر،كالمستوى

الثقافي،والاستعداد والذكاء والمركز الاجتماعي والاقتصادي والمناخ الاتصالي، اذاً هناك متغيرات تؤثر في مدى وكيفية المشاركة ومدياتها،والتفاعل في إطـار هـذا المصطلح (الاتصال)، ففي مجال الإشارات (Signals) مثلا نرى الممثل المـدرب يفوق الشخص العادي من حيث القدرة على توصيل ما يريده إلى الناس،كما يتفوق الرسام التشكيلي على الآخرين بلغة الألوان،وبقراءة الرموز البنائية للوحة أو الشكل الفني من حيث–التناسب اللـوني والحجمـي، والمسـاحات، والتنـاظر، تجسـيد الموضوع، كما يوجد تباين في مجالات الاسـتخدام اللفظـي والقـدرة الكلاميـة والاقناعية لدى الأديب، والشاعر، والخطيب، إذ يتمتع هؤلاء بقـدرة فـي التنـوع اللغوي والبلاغي، حيث يتحدثون وينسجون رسائلهم املاً في التأثير.

ومفهوم الاتصال كما عرفه دان نومو (Dan Nimo) بأنه (عمليـة تفاعـل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معانٍ تشكل في عقـولهم صـوراً ذهنيـة للعـالم ويتبادلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز) فيما عرفه أحد المختصين العرب على أنه (العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكـار في رموز دالة،بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة).

وتأسيسا على ما تضمنته التعريفات أعلاه فان النشاط الاتصالي،بمفهومه العام عملية مستمرة تؤثر وتتحكم في مجرى الاستجابات المتعددة التي يطلقها الفرد تجاه المثيرات (Exciting) فان هذا التأثير والتحكم ينطوي تحت غرضـيات متعـددة (Multi- Purpose) ومسببات بعضها تتعلق بخصائص بناء الاتصال، والآخـر متعلق بالحاجة إلى التكيف الاجتماعي والدفاع عن الذات من خلال أبعاده الذاتيـة والشخصية.

خصائص الاتصال الإنساني:

من خلال مضامين التعريفات في أعلاه،يمكن الإشارة إلى محددات وخصائص العملية الاتصالية بكونها نشاطا إنسانيا تفاعليًا بين الأفراد، ومن هذه المحددات:

أولا/ عملية مستمرة (ديناميكية):

العملية الاتصالية نشاط مستمر لا تتوقف أو يتجمد عند نقطة أو حالة أو واقع معين، إنما تعتمد على مجمل العوامل الشخصية والثقافية والبيئية،والتي بدورها توحّد الشخص مع الظرف أو الموقف،تحت تسمية (الموقف الاتصالي Communication Stand) إذ إن انتقال المعلومات بين الأفراد، سواء أكان هذا الفرد مستقبلاً أم مرسلاً،خاضع إلى سلسلة طويلة من الخبرات والانطباعات والعوامل التي تتصل بمواقف أخرى اكثر تعقيداً، وبذلك فان عملية الاتصال لا تحدث من فراغ، إنما هي تراكماً وانسجاماً وسياقات أخرى متصلة. هذا الاستمرار والدينامية تعني نشاطاً تفاعليا تراكمياً (Accumulative) مسلسلاً بين عناصر المنظومة -مجمل التكوينات والعناصر- التي تشكل الفعل الاتصالي، ومن خلال هذا النشاط تنمو وتتطور وتتغير مفاهيمه وسلوكياته نحو المثيرات والمواقف تبعا لسياقاته الاجتماعية والثقافية والاقتصادية، ذلك إن النشاط الاتصالي مرتبط إلى حد كبير بالخلفيات (ذكريات، تجارب، صور ذهنية، اتجاهات ...الخ، ومرتبط بالوقائع والاعتقادات التي تضيف الى ذلك الهدف باعتبار إن الاتصال مجهود غرضي، جاء يقع ضمن إنشاء وصياغة المعاني بقصد الاشتراك بين طرفي عملية الاتصال (المرسل والمستقبل).

ثانياً/ تفاعل اجتماعي:

يشير مفهوم التفاعل (Interaction) إلى(أي موقف يتبادل التأثير فيه شيئان أو اكثر، ويتضمن نوعا من الاحتكاك والمبادلة،بحيث يكون حافزا لردود فعل الطرف الآخر). وبما إن الاتصال عملية اشتراك واندماج مقصودة (Deliberate

Communication Process) بين الأفراد والجماعات فانه بذلك يرتبط عضوياً بمرجعياتهم الاجتماعية والسياسية ونسق بنائهم الثقافي والايكولوجي.

ويرى الكثير من الفلاسفة أمثال هوسرل (Husserl) وهيديجر (Heiddeger) على ان التفاعل هو جوهر الاتصال، فعلى المستوى الذاتي (Interpersonal) يعطي الأفراد دلالات ومعاني وتفسيرات للرسائل ذاتياً،قد يختلفوا عن الآخرين،ذلك ان الفرد يتفاعل بشكل نشط مع المؤثرات البيئية والاجتماعية من خلال طبيعته السيكولوجية والاجتماعية وتراكم خبراته، كما انه على النطاق الشخصي غالباً ما تحمل الموروثات والطبائع بعدا أساسيا في إضفاء طابع إيجابية الاتصال ويمكن الجزم من أن المجتمع الكوني لا يستطيع الحياة من دون الاتصال، وبالمقابل فالاتصال لا يمكن أن يحدث ألا داخل إطار أو نسق اجتماعي.

ثالثا/ نظام من الرموز:

تشكل العلاقة الرمزية جوهر العملية الاتصالية، وتقع قاسماً مشتركاً بين عناصرها، والرمز (هو ما يستخدم عمداً" ليحل محل الشيء أو معنى آخر). والرمز (Symbol) حسب مفهوم وايت (White) هو ((شيء يكتسب قيمته أو معناه ممن يستخدمونه))، فالمعنى ليس أصيلا في الرمز،إنما ينشأ معنى الرمز من التفاعل الإنساني،كما يبقي عليه ويثريه،وهو ما يسمى بالتفاعل الرمزي (interaction symbolic) والذي يعد الشكل المثالي من التواصل المميز والملازم للحياة الاجتماعية وأداته في البقاء والاستمرار، فضعف المشاركة الرمزية تجعل الفرد منعزلاً وغريباً وضعيفاً إلى حد كبير، وكذلك الترميز يعني ((العملية التي على وفقها يقوم الأفراد بتحويل الأفكار والمهارات والمفاهيم في أشكال مختزلة، وبشكل عمدي أو تلقائي،ليتم إدراكها،ومن ثم تعديل السلوك في ضوئها أو القيام بنقلها إلى الآخرين)).

التشويش (العرقلة) في عملية الاتصال:

هو كل معوقات الاتصال بين المرسل والمستقبل والتي تحول دون وضـــوح الرسالة وبالتالي وصولها بشكل تام أو مؤثر،وهناك نوعان مـــن التشـــويش، الأول ينجم عن النقل عبر القناة أو الوسيلة يسمى التشويش الميكانيكي أو تشويش القنـــاة (Channel Noise)، ويشمل كل ما يسبب اضطراباً أو تعويق في سلامة وسريان النقل الطبيعي للرسالة الاتصالية، مثل الأصوات التي تحدثها العوامـــل الجويـــة أو الميكانيكية للآلات، أو التداخل في موجات الراديـــو أو عـــدم وضـــوح الصـــورة الـــTV، أو الطباعة السئية للوسائل المقروءة، عدم وضـــوح أو جمـــال الخـــط أو الرسم..الخ.

والثاني يسمى (التشويش الدلالي) أو التشويش في دلالات الألفاظ،فانه يحصل عند استعمال المصدر لكلمات لا يتسع لها قاموس أو فهـــم الجمهـــور، أو يتنـــاول موضوعات ليس للمتلق معرفة بأولياتها، أو استعمال كلمات أو معـــاني أو دلالات تحمل معنىً أو قصداً معيناً بالنسبة للمرسل بينما تحمل معنـــى مختلـــف بالنسـبة للجمهور، ويعّد فهم أو تفسير الرسالة الواحدة بمعانٍ مختلفة مـــن قبـــل الجمهـــور تشويشاً لغوياً أو دلالياً.

تكنولوجيا الإعلام والبعد الاجتماعي:

إن دراسة تأثيرات الاتصال الاجتماعي أصبحت بلا شك من أساسيات العلوم وبالأخص علوم الإعلام والعلاقات العامة والدعاية)، وهـــي إذا كانـــت لا تلقـــي اهتماماً ملحوظاً في الدول النامية،فأن الدول المتقدمة أو التي في ركابها قد أولـــت اهتماماً واحتضاناً له بوصفهِ عصب التأثير الإعلامي والهيمنة السياسية والانتشـــار الثقافي، إذ أُنشئت له مراكز بحوث ومعاهد وكليات مختصـــة لدراســـة الظـــواهر الاتصالية، التي تتساب مع تفاعل مجتمعاتها،بعدما غدا الاهتمـــام لـــيس مقصـــورا للتعرف على آثاره الاجتماعية المختلفة،إنما توسع ليشمل اطراداً في الاســـتخدامات الحياتية والمهنية، فظهرت فروع له، كالاتصـــال المحلـــي، والاتصـــال الـــدولي،

والتربوي، والريفي، والإداري فضلاً عن الاتصال الفني، وتفرعت منه تخصصات متعددة، كالدعاية، والحرب النفسية، والإشاعة، والعلاقات العامة، والإعلان، والمعلوماتية، بالإضافة إلى ميدانه الأساس والواسع (الإعلام Information) وما يتمخض عنه من أنشطه وميادين. وإذا ما تفحصنا طبيعة المشكلات على المستوى الدولي والإنساني نراها (اتصالية) ذلك أن التفاهم والتباغض،الفوضى والاستقرار،الخير والشر أساسهما،الكلمة،السلوك، الفكر،الصورة النمطية،التأريخ،ثم القدرة على التأثير،وهذه جميعا مستلزمات وميكانزيمات إعلامية،فضلا على ان أية صورة من صور (التفاعل Interaction) سواءً أكان على المستوى الذاتي (تصورات الإنسان الذهنية تجاه المثيرات) أم مع الآخرين، أم على المستوى الدولي،يدخل ميدان الاتصال وأحكامه، وإذا ما أردنا التوسع في رصد علاقات الاتصال بالحياة الاجتماعية والمهنية نقول (جميعنا اتصاليون) ذلك إننا بشكل أو بآخر نبغي التأثير في الآخرين، أو لنقل نعمل على تسهيل تفاهمنا مع الآخرين بشكل أفضل، أو للتعبير عما بداخلنا وما نريد إشراكه مع الآخر، لذلك ابتدع الإنسان قنواته للسير بهذا المنحى، حينما كان تلقائياً، وما الرقص، والطقوس، والشعائر، والرسم، والتمثيل، والخطابة، ماهي إلا أدوات أراد بها التعبير عن نزعته الاجتماعية، ولازال هذا الوازع متأصلا في فيه، بعدما غدا الاتصال في بعض روافده منظماً،رسمياً،كما في التدريس، والمراسم الاجتماعية والتأليف، وصناعة الرسائل الثقافية من خلال الكتابات الصحفية والسينما والفيديو، والـ C) D) والرسائل الصوتية والمرئية الإلكترونية.. وغيرها كثير.

ان تداعيات العصر من مكتشفات وصراعات، أوجدت حاجة ماسة إلى ان نفهم ونتقصى كيفية عمل الفعل الإنساني في التأثير،وكيف يتأثر، وما حدود إشراك أدوات الاتصال والإعلام في هذا الصراع، في ظل التعقيدات الهائلة التي خلفها تواتر وتراكم المعلومات والأفكار من قبيل، الإنتاج المطبوع – كتب، صحف، مجلات،– إصدارات علمية– وإنتاج السمعبصريات، الإذاعات الموجهة، والمحطات

التلفزية،وإنتاج البرامج المدمج ة(C D)، والهواتف المحمولة،هذه المعطيات التـي فاقت في السنوات الأخيرة عما أنتجته البشرية جمعاء منذ ولادتها. ونحن في طبيعة الحال نقع في خضم هذا التواتر وفي وسطه،فعلينا إذاً أن نتعلم وان نعي بعناصـر هذه الثورة المعلوماتية وما تشكله من تأثيرات سياسية،واجتماعية وتربوية.

التواصل بين المجتمعات:

التواصل هو حالة من الفهم المتبادل بين نظامين أو كيانين. يكون أحد هـذه الأنظمة مرسلاً وقتا ما ومن ثم يكون الآخر مستقبلاً وفي وقت آخر يتبـادل كـلا الطرفين المواقع من حيث الارسال والاستقبال.

التواصل: المفهوم الوظائف والأهداف

المفهوم الآلي للتواصل: عمليى تبادل للأفكار والآراء والمعلومات والقناعات والمشاعر عبر وسائط متنوعة لفظية وغير لفظية، كالكلام والكتابـة والأصـوات والصور والألوان والحركات والإيماءات أو بوسـاطة أي رمـوز مفهومـة (ذات دلالات) لدى الأطراف المشاركة فيه. عناصر الاتصـال والتواصـل: المرسـل / المستقبل / الرسالة / قناة الاتصال / الاستجابة. المفهوم التربوي للتواصل: عمليات تحدث في موقف تعليمي / تعلمي ويشترك فيهـا أطـراف الموقـف وعناصـره (المدخلات) المختلفة، من أجل تحقيق أهداف تعليميـة محـدودة ومرغـوب فيهـا (المخرجات). المفهوم السيكولوجي (النفسي) للتواصل: عملية فردية ذاتية تحـدث بين الفرد ونفسه في نطاق أحاسيسه ومشاعره وخبراته وفـي حـدود خصائصـه وسماته الشخصية المفهوم الاجتماعي للتواصل: العملية التي يتم بمقتضاها تكـوين العلاقات بين أعضاء الجماعة بصرف النظر عن طبيعة تكوينها وحجمها، ويجري تبادل المعلومات والآراء والأفكار والخبرات فيما بيـنهم مـن خلالهـا. وظـائف التواصل وظائف الاتصال تختلف من مجتمع إلى اخر وفق عمليات معقدة مرتبطة بالتطور التكنولوجي المادي لمجتمع ما من جهة وبالتطور المعرفي والفكري غيـر الحسي له من جهة أخرى وهذا يجعلنا نقدم مقاربة سوسيولوجية لوظائف الاتصال

في المجتمع العراقي على وجه الخصوص، يقسم المختصون في علم الاتصال وظائف العملية التواصلية بين المرسل والمستقبل باختلاف ارائهم وتوجهاتهم الفكرية والسياسية والاجتماعية إلى ثلاث وظائف رئيسة. - الوظائف الاعلامية وهذه الوظيفة هي جوهر وظائف التواصل لانها تحمل رسائل واضحة من قبل المرسل إلى المستقبل وفق منظورات متفق عليها تهدف إلى اشراكه في صناعة الحدث سواء كان الحدث سياسياً ام اجتماعيا ام غير ذلك.

- **الوظيفة التعبيرية:**

الوظيفة التعبيرية تخص النخبة من المجتمع لانها تقدم خطابا تجريديا بادوات فكرية عالية قد تكون اللغة احداها ولكنها ليست هذه اللغة المفهومة من قبل عامة الناس، وهذه الوظيفة نجدها عند المسرحيين، الشعراء، الرسامين، وغيرهم من الذين يصدق عليهم وصف الابداع، فهؤلاء يتخذون من عملية التواصل وظيفة تعبيرية تعبر عن مكنوناتهم الداخلية.

- **الوظيفة الاقناعية:**

وتهدف هذه الوظيفة إلى تقديم خطاب عقلاني يحاكي العقل والمنطق ويحاجج الجمهور بادلة وبراهين واضحة تهدف إلى اقناع الجمهور بفلسفة معينة تحتويها الرسالة المرسلة من قبل المرسل إلى جمهور معين، وكثيرا ما نرى ذلك في الحملات الدعائية قبيل الانتخابات. بعد أن سقطت النظريات الأحادية التي كانت سائدة في العالم والمسيطرة على كل شيء فيه حتى على إنتاج النظرية الاعلامية وقيادة فعل التواصل الإنساني بعيدا عن محتواه الحقيقي لان الاتصال في جوهرة هو عملية إنسانية قبل أن تكون اي شيء اخر هل نرى العالم وقد انتقل من واحدية القيادة والنظرية إلى توحد القيادة في ظل النظام العالمي الجديد؟! سيظل هذا السؤال مرهوناً بتقدم عملية الاتصال بين البشر بوصفها عملية إنسانية تنأى عن كل ما هو غير ذلك. أهداف التواصل: (لماذا التواصل)؟ 1- إعطاء المعلومات أو الحصول عليها. 6- حل المشكلات. 2- التعليم والتعلم والتدريب. 7- التوجيه والإرشاد

وإسداء النصح. 3- تعديل السلوك وتغيير القناعات. 8- الفهم والإدراك. 4- اتخذا القرارات. 9- التعبير عن الأفكار والمشاعر والآراء. 5- البحث والاستقصاء. 10- التقويم والتشخيص والعلاج. 11- التأثير في المواقف والاتجاهات والقيم. أجهزة وأدوات التواصل ووسائطه وقنواته: أجهزة التواصل الإنساني: أ) أجهزة الاستقبال: "الحواس الخمس" السمع / البصر / الشم / الذوق / اللمس. ب) أجهزة الارسال: اللسان والحنجرة (أجهزة الصوت والتعبير اللفظي والصوتي) / اليدين (جهاز الكتابة والرسموالنحت والعزف والتعبير) / سائر أعضاء الجسم (أجهزة التعبير الحركي والإيمائي). وسائط التواصل: 1- كل عنصر من عناصر البيئة المادية والاجتماعية والنفسية والتقانية يعد وسطاً تواصلياً. 2- وسائط الاتصال والتواصل تكون لفظية أوغير لفظية مرئية أو مسموعة محسوسة أو غير محسوسة. 3- العوامل الأساسية التي تمكن من أن يتواصل ويتفاعل هي العقل الإنساني والنفس الإنسانية. 4- تختلف سرعة التفاعل والتواصل وأسلوبهما ومقدارهما باختلاف الفرد والبيئة والمرحلة العمرية والنمائية التي ينتمي إليها المتواصلون.

أنواع أنظمة الاتصال في المجتمعات المختلفة:

- نؤكد دوما "أن الانسان لا يمكن أن يعيش بمفرده وإنما يعيش وسط جماعة من الناس يستمد منها قيمه ومعاييره التي يحكم بها على الاهمية النسبية لكل فعل يقوم به، ولكل رأي يعتنقه أو فكرة يهتم بها، لذلك كان على المرسل أن يدرك مدى تأثير الجماعات المختلفة على سلوك الفرد الذي يعتبر عضوا فيها ويتفاعل معها، وحيث أن لكل جماعة قيم ومعايير وانماط معينة من السلوك والأفكار والآراء والمعتقدات التي تتوقعها من المنتمين اليها، فضلا أنها تعمل على صهر قيم الانسان في صورة تتناسب قيمها ومعاييرها، وتحاول أن تلقنه أعمالا معينه أو تعلمه أنماطا معينة من التفكير والسلوك تعتبرها الجماعة مميزة لأعضائها، فإن على الفرد أن يتعلم القيام بالأدوار ويعتنق القيم ويؤمن بالأفكار التي تسود الجماعة التي تعيش بينها.

- وخبير الاتصال لا بد أن يدرك مثل هذا القصد الذي يعوق المتلقي، ويجب أن يراعي أن تكون الاستجابة التي يتطلبها مطابقة أو مماثلة مع معايير الجماعة وقيمها السائدة، لأنه إذا افتقدت هذه الاستجابة التي يتطلبها عنصر موافقة الجماعة وقيمها السائدة فإنها سوف تكون فعلا أو سلوكا غير مرغوب فيه وبالتالي يستحيل حدوثها، أما إذا كانت هناك موافقة واضحة بالنسبة لفعل أو سلوك أو فكرة أو مبدأ معين من قبل المجموعة فإن ذلك يعني أن على المتلقي أن يختار هذا الفعل من بين عدة أفعال قد تكون جميعها مرغوب فيها.
- وتكمن قدرة خبير الاتصال وكفاءته في مدى الاهتمام الذي يوليه لأنماط السلوك والتفكير والمعتقدات الجماعية والتركيز عليها حتى يضمن أكثر استجابة ممكنة لرسائله مبينة على أساس شروط ومؤشرات متعلقة بالجماعات.

الاتصال الجماهيري:

- لنبدأ بالسؤال التالي.... هل تختلف عملية الاتصال الجماهيري عن الاتصال بين فردين؟ الاختلاف الوحيد بين عملية الاتصال الجماهيري وعملية الاتصال بين فردين، هو ان الاتصال الجماهيري أكثر تعقيدا...
- فالمنظمة أو المؤسسة الكبيرة التي تدخل في سلسلة الاتصال مثل الجريدة أو الإذاعة أو دار النشر، التلفزيون، تتميز بأن لها مشاكل اتصال خاصة بها، ولانها في حاجة إلى إتخاذ قرارات وتنفيذ سياسات، كما أن عليها أن تقوم بعملية تنشئة أو تطبيع للأفراد الجدد الذين معينين للقيام بالأدوار المختلفة، حتى يعرفوا أدوارهم والأنماط التي سيميرون على هداها.
- الاتصال الجماهيري يسعى للوصول إلى الأفراد الذين يقيمون بقراءة الصحف أو يتصفحون المجلات أو يقومون بقراءة الكتب أو يشاهدون فيلما تلفزيونيا، أو يستمعون إلى الراديو، التلقي في هذه الحالات يختلف عن التلقي الذي يحدث في حالة الاتصال الشخصي، والاختلاف يكمن اساسا في رجع الصدى، ففي حالة الاتصال الشخصي يكون كبيرا جدا، ولكن في

حالة الاتصال الجماهيري يكون رجع الصدى أو التأثير المرتد من المتلقي إلى المرسل بسيطا جدا، فالمتلقي في الاتصال المباشر الشخصي قد يهـز رأسه أو يكشر أو يبتسم أثناء سماعه للحديث، ثم يقوم بصياغة أفكاره في رموز ويرد مباشرة، ولكنه نادرا ما يتحدث أو يصغي لجهاز التلفزيون أو الراديو أو يكتب خطابا المحرر، وهذا ما يقود العاملين في وسائل الاعلام إلى النزول للمتلقي لتسجيل آرائه أو توزيع استبيان لمعرفة مكنوناته، ولهذا نجد أن اختيار مضمون وسائل الاعلام أكثر صعوبة من اختيار المضمون الذي سيتم تبادله أو مشاركته بين فردين، لأن العلاقة مباشرة ورجع الصدى سريع، لذلك على الوسيلة الجماهيرية أن تقرر ما إذا كانت يجب أن توجه مضمونها إلىالسواد الأعظم أم إلى قطاعات محددة من الجمهور وعليها أن تقرركيف ستقسم طاقاتها إذا قررت توجيه مضمونها إلى قطاعات مختلفة.

❖ علاوة على هذا نجد أن الضغوط والمطالب الاجتماعية المفروضة على وسائل الاعلام أقوى وصوتها أعلى من تلك المفروضة على الأفراد، فأي مجتمع لديه عادة أفكار محددة عن الاتباع التي يرى أن تكلف وسائل الاعلام بأدائها، أو عما يتوقع أن تحققه أو تفعله تلك الوسائل مما يزيد من تعقيد مهمتها.

❖ والصلة أو العلاقة بين جمهور وسائل الاتصال بسيطة، باستثناء جمهور السينما، على عكس الجمهور الذي يستمع إلى محاضرة أو الجماعة الصغيرة، فالفرد الذي يقرأ الفتتاحية في جريدة ما، لا يشعر أنه ينتمي إلى جماعة مكونة من قراء تلك الجريدة، فجماهير وسائل الاتصال أفرادا وليسوا جماعات، وعملية القراءة أو الاستماع هي اساسا عملية فردية يشعر فيها الفرد أنه وحده، حتى وإن كان محاطا بعدد كبير من الناس، ولكن كل

فرد يتصل بجماعة أو جماعات، مثل عائلته وأصدقائه المقربين، وجماعته المهنية.

❖ وبشكل عام يمكن القول أن نواحي التماثل بين عملية الاتصال الجماهيري والاتصال بين فردين، أكبر من نواحي الاختلاف، فعلى الفرد في كلتا الحالتين أن يواجه مشاكله متصلة بجذب انتباه الجمهور، واستخدام رموز أو اشارات تشير إلى تجارب مشتركة بين المصدر والمتلقي لكي تنفذ المعاني التي يقدمها إلى ذهن المتلقي، وعليه أن يجعل الرسالة تثير احتياجات عند المتلقي، وتقترح وسائل أو طرقا لاشباع تلك الاحتياجات، وهذا يتطلب تنشيط بعض العمليات السيكيولوجية، وعلينا أن ندرك أن الناس حينما يعرضون انفسهم لوسائل الاعلام انما يفعلون ذلك بحثا عن اشياء معينة، بصرف النظر عما تريد وسائل الاعلام أن تقدمه للناس، فانهم يختارون ما يريدونه من المضمون الذي يقدم لهم، ونظرا لأن هناك وسائل عديدة ووحدات عديدة للاتصال، اصبح لدى الناس فرص عديدة للاختيار، وهم سيختارون في أغلب الأحوال ما يتفق مع اراءهم واتجاهاتهم القوية، لأن المسافة التي تفصل بين الناس ووسائل الاعلام كبيرة.

فإن عملية القراءة والرؤية والاستماع التي تعتبر إلى حد ما عملية فردية أي يمارسها الفرد وهو في عزلة، تجعل الناس يعتمدون بشكل اكبر على الجماعات الاجتماعية التي ينتمون اليها كما يعتمدون على الناس الذين لا يوجهون لهم النصحية، علاوة على ذلك فإن قدرا كبيرا من المعلومات ينتقل إلى مرحلتين أو مراحا متعددة من وسائل الاعلام إلى قادة الرأي ثم إلى التابعين، والأمر الهام أن قنوات الاتصال الشخصية تعمل جنبا إلى جنب مع قنوات الاتصال الجماهيرية، وأن لهذه القنوات الشخصية تأثير كبير على المجتمع ووسائل الاتصال الجماعيري كما ذكرنا:

1. الصحف والمطبوعات.
2. الراديو.
3. التلفزيون.
4. المحطات الفضائية.
5. التلفون والفاكس.
6. الانترنت

تكنولوجيا وسائل الأعلام وتأثيرها على المجتمعات:

تُعد النظرية التكنولوجية لوسائل الإعلام، من النظريات الحديثة التي ظهرت عن دور وسائل الأعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات، ومبتكر هذه النظرية (مارشال ماكلوهان) كان يعمل أستاذاً للغة الإنجليزية بجامعة تورنتو بكندا، ويعتبر من أشهر المثقفين في النصف الثاني من القرن العشرين.

وبشكل عام، يمكن القول أن هناك أسلوبان أو طريقتان للنظر إلى وسائل الأعلام من حيث:

1- أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.
2- أو أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.

إذا نظرنا أليها على أنها وسيلة لنشر المعلومات والترفيه والتعليم، فنحن نهتم أكثر بمضمونها وطريقة استخدامها، والهدف من ذلك الاستخدام. وإذا نظرنا إليها كجزء من العملية التكنولوجية التي بدأت تغير وجه المجتمع كله، شأنها في ذلك شأن التطورات الفنية الأخرى، فنحن حينئذ نهتم بتأثيرها، بصرف النظر عن مضمونها .

يقول مارشال ماكلوهان أن (مضمون) وسائل الأعلام لا يمكن النظر إليه مستقلاً عن تكنولوجية الوسائل الإعلامية نفسها.فالكيفية التي تعرض بها المؤسسات الإعلامية الموضوعات، والجمهور الذي توجه له رسالتها، يؤثران على ما تقوله

تلك الوسائل، ولكن طبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال، فحينما ينظر ماكلوهان إلى التاريخ يأخذ موقفا نستطيع أن نسميه (بالحتمية التكنولوجية) Technoligical Determinism فبينما كان كارل ماركس يؤمن بالحتمية الاقتصادية، وبأن التنظيم الاقتصـــادي للمجتمـــع يشكل جانباً أساسياً من جوانب حياته، وبينما كان فرويد يؤمن بان الجـــنس يلعـــب دوراً أساسياً في حياة الفرد والمجتمع، يؤمن ماكلوهان بأن الاختراعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر تأثيراً أساسياً على المجتمعات.

ولهذا تجد ماكلوهان شديد الإعجاب بعمل المؤرخين أمثال الـدكتور وايـــت White Jr صاحب كتاب (التكنولوجيا الوسيطة والتغير الاجتماعي)، الذي ظهـــر سنة 1962 وفيه يذكر المؤلف أن الاختراعات الثلاثة التي خلقت العصور الوسيطة هي الحلقة التي يضع فيها راكب الحصان قدمه Stirrup وحدوة الحصان Nailed Horseshoe، والسرج ..Horse Collar فبواسطة الحلقة التي يضع فيها راكـــب الحصان قدمه استطاع الجندي أن يلبس درعاً يركـــب بـــه الحصـــان الحربـــي ؛ وبواسطة الحدوة والأربطة التي تربط الحصان بالعربة Harness توافرت وسيلة أكثر فاعلية لحرث الأرض، مما جعل النظام الإقطاعي الزراعـــي يظهـــر، وهـــذا النظام هو الذي دفع التكاليف التي تطلبها درع الجندي.

وقد تابع ماكلوهان هذه الفكرة بشكل أكثر تعمقاً ليعرف أهميتها التكنولوجية، مما جعله يطور فكرة محددة عن الصلة بين وجود الاتصال الحديث في المجتمـــع والتغيرات الاجتماعية التي تحدث في ذلك المجتمع، ويقول ماكلوهان أن التحـــول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ، لـــيس فقـــط فـــي التنظيم الاجتماعي، ولكن أيضا في الحساسيات الإنسانية.والنظام الاجتمـــاعي فـــي رأيه يحدده المضمون الذي تحمله هذه الوسائل.وبدون فهم الأسلوب الـــذي تعمـــل بمقتضاه وسائل الأعلام لا نستطيع أن نفهم التغيرات الاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات.فاختراع اللغة المنطوقة هو الذي ميّز بين الإنسان والحيوان، ومكّن

البشر من إقامة المجتمعات والنظم الاجتماعية وجعل التطور الاجتماعي ممكناً، وبدون اختراع الكتابة ما كان التحضر ممكناً، بالرغم من أن اختراع الكتابة ليس الشرط المسبق الوحيد للحضارة، فالإنسان يجب أن يأكل قبل أن يستطيع الكتابة إلا أنه بفضل الكتابة، تم خلق شكل جديد للحياة الاجتماعية وأصبح الإنسان على وعي بالوقت، وأصبح التنظيم الاجتماعي يمتد إلى الخلف، (أي إلى الماضي)، وإلى الأمام، (أي إلى المستقبل)، بطريقة لا يمكن أن توجد في مجتمع شفهي صرف. فالحروف الهجائية هي تكنولوجيا يستوعبها الطفل الصغير بشكل لا شعوري تماما،(بالاستيعاب التدريجي)، والكلمات ومعانيها تُعد الطفل لكي يفكر ويعمل بطرق معينة بشكل آلي، فالحروف الهجائية وتكنولوجية المطبوع طورت وشجعت عملية التجزئة وعملية التخصص والابتعاد بين البشر، بينما عملت تكنولوجية الكهرباء على تقوية وتشجيع الاشتراك والتوحيد.

ويقول ماكلوهان أن وسائل الأعلام التي يستخدمها المجتمع أو يضطر إلى استخدامها ستحدد طبيعة المجتمع، وكيف يعالج مشاكله، وأي وسيلة جديدة أو امتداد للإنسان، تشكل ظروفاً جديدة محيطة تسيطر على ما يفعله الأفراد الذين يعيشون في ظل الظروف، وتؤثر على الطريقة التي يفكرون ويعملون وفقاً لها أي أن (الوسيلة امتداد للإنسان، فالملابس والمساكن امتداد لجهازنا العصبي المركزي، وكاميرا التليفزيون تمد أعيننا والميكروفون يمد آذاننا، والآلات الحاسبة توفر بعض أوجه النشاط التي كانت في الماضي تحدث في عقل الإنسان فقط، فهي مساوية لامتداد الوعي). وسائل الأعلام الجديدة ؟ كامتداد لحواسنا ؟ كما توفر زمنا وإمكانيات تشكل أيضا تهديدا في الوقت نفسه، لأنه في الوقت الذي تمتد فيه يد الإنسان، وما يمكن أن يصل إليه بحواسه في وجوده، تستطيع تلك الوسائل أيضا أن تجعل يد المجتمع تصل إليه لكي تستغله وتسيطر عليه، ولكي نمنع احتمال التهديد يؤكد ماكلوهان أهمية إحاطة الناس بأكبر قدر ممكن من المعلومات عن وسائل الأعلام

لأنه ((بمعرفة كيف تشكل التكنولوجيا البيئة المحيطة بنا، نستطيع أن نسيطر عليها ونتغلب تماما على نفوذها أو قدرتها الحتمية)).

وفي الواقع، بدلا من الحديث عن الحتمية التكنولوجية، قد يكون من الأدق أن نقول أن المتلقي يجب أن يشعر بأنه مخلوق له كيان مستقل، قادر على التغلب على هذه الحتمية التي تنشأ نتيجة لتجاهل الناس لما يحدث حولهم، وأنه لا يجب اعتبار التغير التكنولوجي حتمياً أو لا مفر منه، ذلك لأننا إذا فهمنا عناصر التغير يمكننا أن نسيطر عليه ونستخدمه في أي وقت نريده بدلاً من الوقوف في وجهه.

ويعرض ماكلوهان أربع مراحل تعكس في رأيه تطور التاريخ الإنساني:

1- المرحلة الشفوية كلية، مرحلة ما قبل التعلم، أي المرحلة القبلية Totally Oral , Preliterate, Tribalism

2- مرحلة كتابة النسخ Codification by Script التي ظهرت بعد هومر في اليونان القديمة واستمرت ألفي عام.

3- عصر الطباعة: من سنة 1500 إلى سنة 1900 تقريبا.

4- عصر وسائل الأعلام الإلكترونية: من سنة 1900 تقريبا، حتى الوقت الحالي.

وطبيعة وسائل الإعلام المستخدمة في كل مرحلة تساعد على تشكيل المجتمع أكثر مما يساعد مضمون تلك الوسائل على هذا التشكيل.هذا الأسلوب في دراسة التطور الإنساني، ليس أسلوبا جديدا أو مبتكرا تماما.فيشير ماكلوهان إلى أنه مدين لمؤلفات عديدة برأيه هذا، ومن بين المؤلفات التي ساعدت ماكلوهان على تطوير نظريته المبتكرة :

E.H. Gombrich, Art and Illusion (1960)
H.A. Annis, The Bias of Communication (1951)
Siegfried Giedion , Mechaniztion Takes Command (1948)
H.J. Chaytor , From Scipt to Print (1945) ; ard Lewis Mumford. Techniques and Civilization (1934)

وباختصار يدعي ماكلوهان أن التغير الأساسي في التطور الحضاري منذ أن تعلم الإنسان أن يتصل، كأن من الاتصال (الشفهي) إلى الاتصال (السطري) ثم إلى الاتصال (الشفهي) مرة أخرى. ولكن بينما استغرق التغير من الشفهي إلى السطري قروناً، تم الرجوع أو التحول مرة أخرى إلى الشفهي في حياة الفرد الواحد.

الاتصال الشفهي:

وفقا لما يقول ماكلوهان، فإن الناس يتكيفون مع الظروف المحيطة عن طريق توازن الحواس الخمس (السمع والبصر واللمس والشم والتذوق) مع بعضها البعض، وكل اختراع تكنولوجي جديد يعمل على تغيير التوازن بين الحواس، فقبل اختراع جوتنبرج للحروف المتحركة في القرن الخامس عشر كان التوازن القبلي القديم يسيطر على حواس الناس، حيث كانت حاسة السمع هي المسيطرة .

فالإنسان في عصر ما قبل التعلم كان يعيش في عالم به أشياء كثيرة في الوقت نفسه، في عالم الأذن حيث يفرض الواقع نفسه على الفرد من جميع النواحي، ولم يكن لهذا الزمن حدود ولا اتجاه ولا أفق، وعاش الإنسان في ظلام عقله في عالم العاطفة معتمداً على الإلهام البدائي أو الخوف، وكان الزمن والمسافة يتم إدراكهما سمعيا، وكان الشعر الذي يغنى من أكبر أدوات التحضر، وكان الاتصال الشفهي هو الرابطة مع الماضي، وكانت المعاني ذات المستويات المتعددة هي الطابع العام، وهي معاني كانت قريبة جداً من الواقع، فالكلمات لا تشير إلى أشياء، بل هي أشياء، وكلمة الإنسان ملزمة، وذاكرة الإنسان قوية جداً (بالمستويات الحديثة) والصور الذهنية التي تصاحب أفكاره سمعية، فهو يستخدم كل حواسه، ولكن في حدود الصوت، ونظراً لأن الناس في ظل هذا النظام كانوا يحصلون على معلوماتهم أساساً عن طريق الاستماع إليها من أناس آخرين، فقد أقترب الناس من بعضهم البعض، في شكل قبلي، وقد فرض عليهم أسلوب حصولهم على المعلومات أن يؤمنوا بما يقوله الآخرون لهم بشكل عام، لأن تلك هي المعلومات الوحيدة المتوافرة لهم، ((فالاستماع كان يعني الإيمان)).

وقد أثر أسلوب الاتصال على الناس وجعلهم عاطفيين أكثر، وذلك لأن الكلمة المنطوقة عاطفية أكثر من الكلمة المكتوبة، فهي تحمل عاطفة بالإضافة إلى المعنى، وكانت طريقة تنغيم الكلمات تنقل الغضب أو الموافقة أو الرعب أو السرور أو التهكم، الخ. وكان رد فعل الرجل القبلي – الذي يعتمد على حاسة الاستماع – على المعلومات يتسم بقدر أكبر من العاطفة، فكان من السهل مضايقته بالإشاعات، كما أن عواطفه كانت تكمن دائماً قريبة من السطح، لكن ريشة الكتابة وضعت نهاية للكلام وساعدت في تطوير الهندسة وبناء المدن، وجعلت الطرق البرية والجيوش والبيروقراطية من الأمور الممكنة، وكانت الكتابة هي الأداة أو الوسيلة الأساسية التي جعلت دورة الحضارة تبدأ، فكانت خطوة إلى الأمام من الظلام إلى نور العقل.فاليد التي قامت بملء صفحات جلد الماعز بالكتابة هي نفسها التي قامت ببناء المدن. وتعلم الإنسان رسم ما يقوله (الحديث) ولغة العيون كما تعلم كيف يلون الفكر ويجعل له بناء أو كيان.فالحروف الهجائية جعلت عالم الأذن السحري يستسلم لعالم العين المحايد.

الاتصال الجماهيري:

يشير مصطلح الاتصال الجماهيري إلى دراسة سبل قيام الأفراد والكيانات بنقل المعلومات من خلال وسائل الإعلام إلى قطاعات كبيرة من الأشخاص في نفس الوقت. وعادةً ما يُفهم هذا المصطلح على أنه يرتبط بنشر الصحف، والمجلات، والكتب فضلًا عن الإذاعة، والتلفاز والأفلام، حيث تستخدم تلك الوسائط في نشر المعلومات، والأخبار والإعلانات. ويختلف الاتصال الجماهيري عن دراسات أشكال الاتصال الأخرى، كالاتصال المتبادل بين الأشخاص أو الاتصال التنظيمي، من حيث تركيزه على مصدر واحد لنقل المعلومات إلى مجموعة عريضة من المستقبلين. وتعنى دراسة الاتصال الجماهيري في المقام الأول بكيف يمكن لمحتويات وسائل الاتصال الجماهيري أن تقنع أو بالأحرى تؤثر على سلوك الشخص أو الأشخاص المتلقين للمعلومات أو اتجاهاتهم، أو آرائهم أو مشاعرهم.

إن الاتصال الجماهيري هي "العملية التي من خلالها يقوم شخص أو مجموعة من الأشخاص أو مؤسسة كبيرة بإنشاء رسالة ونقلها باستخدام نوع ما من الوسائط إلى مجموعة عريضة غير معروفة وغير متجانسة من الجماهير. وترتبط وسائل الاتصال الجماهيري بصورة منتظمة بـ تأثير الإعلام أو تأثيرات الإعلام، والدراسات الإعلامية. وتعد وسائل الاتصال الجماهيري أحد فروع العلوم الاجتماعية التي تنضوي تحت مظلة أكبر من دراسات الاتصال أو الاتصال.

ينتقل تاريخ الاتصال من أشكال الفن والكتابة التي ظهرت في فترة ما قبل التاريخ عبر استخدام وسائل الاتصال الحديثة مثل الإنترنت .وتعتبر وسائل الاتصال الجماهيري ملائمة عندما يصبح الأشخاص قادرين على نقل الرسائل من مصدر واحد إلى العديد من المستقبلين. لقد انتقلت وسائل الاتصال الجماهيري من نظريات مثل نموذج الإبرة تحت الجلد (أو نظرية الرصاصة الساحرة) إلى أكثر النظريات حداثة مثل الاتصالات عبر الحاسوب.

في الولايات المتحدة، كثيرا ما ترتبط دراسة وسائل الاتصال الجماهيري بالاستخدامات العملية لـ الصحافة أو التلفاز والإذاعة أو الأفلام أو العلاقات العامة أو الإعلان .في ظل هذا التنوع الذي تشهده خيارات الوسائط الإعلامية، توسعت دراسة الاتصال لتشمل وسائط التواصل الاجتماعي والإعلام الجديد ,والتي تتميز بنماذج استجابة أقوى عن المصادر الإعلامية التقليدية. وفي حين يتميز مجال الاتصال الجماهيري بالتطور المستمر، فتمثل المجالات الأربعة التالية بشكل عام المجالات الرئيسية للدراسة داخل وسائل الاتصال الجماهيري. فترد تلك المجالات في أشكال وتكوينات مختلفة طبقًا لمدارس وجامعات مختلفة، ولكن يتم ممارستها (بشكل ما) في معظم المؤسسات التي تختص بدراسة وسائل الاتصال الجماهيري.

الإعلان:

يشير الإعلان، فيما يتعلق بوسائل الاتصال الجماهيري، إلى عملية تسويق منتج أو خدمة ما بطريقة مقنعة تشجع الجمهور على شراء هذا المنتج أو استخدام تلك الخدمة. ونظرًا لأن الإعلان يتم من خلال بعض أشكال من وسائل إعلام، مثل تلفاز نجد أن دراسة الآثار والأساليب المستخدمة في الإعلان ذات صلة بدارسة وسائل الاتصال الجماهيري.

الإذاعة:

الإذاعة هي عملية نقل للمحتويات المسموعة و/أو المرئية من خلال وسيط اتصال، مثل المذياع أو التلفاز أو الأفلام . وفي مجال دراسة وسائل الاتصال الجماهيري، يمكن أن يشير مصطلح الإذاعة إلى الدراسة العملية لكيفية إنتاج محتويات الاتصال، على سبيل المثال وسائل إنتاج البرامج التليفزيونية والإذاعية.

الصحافة:

في إطار هذا المعنى، يشير مصطلح الصحافة، إلى دراسة محتويات الأخبار وعملية إنتاجها. وبهذا، تتضمن دراسة الصحافة معرفة كيف يتم إنتاج الأخبار، وكيف يتم نشرها للجمهور من خلال استخدام وسائل الإعلام مثل الصحف والقنوات الإخبارية والمحطات الإذاعية والمحطات التليفزيونية. وظهر حديثًا، أجهزة القارئات الإلكترونية والهواتف الذكية.

العلاقات العامة:

العلاقات العامة هي عملية توفير المعلومات للجمهور من أجل طرح وجهة نظر معينة حول منتج ما أو منظمة معينة. ويختلف مصطلح العلاقات العامة عن مصطلح الإعلان من حيث إنه أقل استحواذًا، كما أنه يهدف إلى توفير رأي أكثر شمولية لقطاع عريض من الجمهور بهدف تكوين رأي عام.

النظريات الرئيسية:

لقد قام الباحثون المتخصصون في مجال الاتصال بتحديد العديد من النظريات الرئيسية المرتبطة بدراسة وسائل الاتصال الجماهيري. وتتناول نظرية الاتصال دراسة العمليات والآليات التي تسمح بإمكانية حدوث عملية الاتصال.

- تناقش نظرية الغرس الثقافي ,التي وضعها جورج جربنر ومارشال ماكلوهان، الآثار طويلة المدى الناتجة عن مشاهدة التلفاز، وتفترض أنه كلما استهلك الفرد وقته في مشاهدة التلفاز، أصبح عرضة للإيمان أن العالم الحقيقي مشابه تمامًا لما يشاهده في التلفاز. وبهذا ترتبط نظرية الغرس الثقافي ارتباطًا وثيقًا بمتلازمة العالم الوضيع.
- ترتكز نظرية ترتيب الأولويات حول فكرة أن وسائل الإعلام تحرص على إخبار الجمهور "ليس ما يتعين عليهم التفكير فيه، ولكن ما الذي يفكرون فيه." وتفترض نظرية ترتيب الأولويات أن الإعلام يمتلك القدرة على التأثير على الخطاب العام، وإطلاع عامة الناس على القضايا الهامة التي يواجهها المجتمع.
- تفترض نظرية دوامة الصمت, التي وضعها إليزابيث نويل نيومان, أن الأشخاص يصبحون أكثر إقدامًا على الكشف عن آرائهم علنًا في حالة ما إذا اعتقدوا أن رأيهم يمثل رأي الغالبية، وذلك خشية أن يتسبب الكشف عن رأيهم الذي لا يحظى بشعبية في أن يصبحوا منبوذين اجتماعيًا. وتعتبر هذه النظرية ذات صلة بوسائل الاتصال الجماهيري حيث إنها تفترض أن وسائل الإعلام تتميز بالقدرة على تشكيل آراء الناس، كما أنها تعتمد الرأي الذي يُعتقد أنه يمثل رأي الغالبية.
- تفترض نظرية بيئة الإعلام حقيقة أن الأفراد يتم تشكيل آرائهم من خلال آلية تعاملهم مع وسائل الإعلام، كما يؤثر كل من الاتصال والإعلام تأثيرًا عميقًا حول كيفية نظر الأفراد إلى بيئتهم وكيفية تفاعلهم معها.

يعكف الباحثون المتخصصون في مجال الاتصال على دراسة الاتصال مستخدمين العديد من الأساليب التي تم التحقق منها من خلال عمليات متكررة وتراكمية .ويتم استخدام كل من الأساليب الكمية والنوعية عند دراسة وسائل الاتصال الجماهيري. ويتمثل التركيز الأساسي للأبحاث المتعلقة بوسائل الاتصال الجماهيري في تعلم كيف لمحتويات وسائل الاتصال الجماهيري أن تؤثر على مواقف الأشخاص الذين يتلقون الرسائل وآراءهم ومشاعرهم وفي نهاية المطاف سلوكياتهم. ويوجد العديد من أساليب الدراسة البارزة وهي كالتالي:

- لا يمكن دراسة العلاقات بين السبب والتأثير في مجال الاتصال سوى من خلال إجراء تجربة .ويتضمن الأسلوب الكمي هذا تعريض المشاركين بشكل منتظم إلى محتويات إعلامية متعددة وتسجيل ردود أفعالهم بعدها.
- وحتى يتمكن الباحثون المتخصصون في وسائل الاتصال الجماهيري من عرض المسببات، فعليهم أن يعزلوا المتغيرات التي يدرسونها، وإثبات وجود هذا المتغير قبل إدراك التأثير الملحوظ وأنه المتغير الوحيد الذي يمكن أن يتسبب في هذا التأثير الملحوظ.
- تتضمن عملية المسح ,وهي أسلوب كمي آخر، الطلب من الأفراد الإجابة على مجموعة من الأسئلة حتى يتم تعميم ردودهم تلك على قطاع أكبر من السكان.
- يشير مصطلح تحليل المحتوى (يعرف في بعض الأحيان باسم التحليل النصي) إلى عملية تحديد الخصائص الفئوية لوسيلة من وسائل الاتصال، كـ مقالة منشورة في صحيفة أو كتاب أو برنامج تليفزيوني أو فيلم أو إذاعة نص إخباري .فتتيح هذه العملية للباحثين معرفة كيف تبدو محتويات الاتصال.

- يتيح الأسلوب الكيفي، الذي يُعرف كذلك باسم وصف الأعراق البشرية، للباحثين أن يتشبعوا بثقافة ما لملاحظة مزايا الاتصال الموجودة بهذه الثقافة وتسجيلها.

المنظمات المهنية:

تعد الرابطة المعنية بالتعليم في مجال الصحافة والاتصال الجماهيري أكبر منظمة قائمة على العضوية للأكاديميين في هذا المجال؛ حيث تقوم بعقد المؤتمرات الإقليمية والوطنية وطرح المنشورات العملية المحكّمة. كذلك تعد الرابطة الدولية للاتصالات والرابطة الوطنية للاتصالات (كانت تُعرف سابقًا باسم جمعية الاتصالات بالكلام) من المنظمات المهنية البارزة. وكانت كل منظمة تختص بنشر مجلة أكاديمية علمية محكّمة مختلفة عن مثيلاتها والتي تعبر عن البحث الذي يتم إجراؤه في مجال الاتصال الجماهيري.

التواصل بين الثقافات:

التواصل بين الثقافات هو شكل من أشكال الاتصال الذي يهدف إلى مشاركة المعلومات والمعرفة بين الثقافات والمجموعات الثقافية المختلفة. يستخدم مصطلح التواصل بين الثقافات لوصف طائفة واسعة من عمليات الاتصال والمشكلات التي تظهر بشكل طبيعي في التنظيمات التي تتكون من أفراد ينتمون إلى ديانات مختلفة ومجتمعات مختلفة وأعراق مختلفة وخلفيات تعليمية مختلفة. يهدف التواصل بين الثقافات إلى فهم كيفية تصرف الأشخاص المنتمون لدول وثقافات مختلفة مع العالم المحيط بهم وكيفية تواصلهم معه وإدراكهم له. يقول الكثيرون ممن يعملون في مجال الاتصالات التجارية بين الثقافات أن الثقافة تحدد كيف يمكن للأفراد ترميز الرسائل والوسائط التي يختارونها لنقل تلك الرسائل وكيف يفسرونها. تدرس دراسات "التواصل بين الثقافات"، بوصفها فكرة منفصلة، الأوضاع التي يتفاعل فيها البشر من خلفيات ثقافية مختلفة. فبغض النظر عن اللغة، تركز دراسات "التواصل بين الثقافات" على الخصائص الاجتماعية وأنماط التفكير وثقافات المجتمعات

البشرية. كما أن هذه الدراسات تنطوي على فهم مختلف الثقافات واللغات وعادات الشعوب الاجتماعية من دول مختلفة. يلعب التواصل بين الثقافات دوراً في العلوم الاجتماعية كعلم الإنسان والدراسات الثقافية وعلم النفس واللغويات ودراسات الاتصالات. كما يشار إلى التواصل بين الثقافات على أنه الأساس في عالم الأعمال الدولية. هناك العديد من مزوّدي الخدمات عبر الثقافات والتي تساعد الناس على تطوير مهارات اتصالات مع ثقافات مختلفة. يعتبر البحث أحد أهم أجزاء تطوير مهارات الاتصالات عبر الثقافات.

التواصل الشخصي:

التواصل الشخصي هو تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر. وهو أيضاً مجال للدراسة. وهناك مهارات متعلقة به يمكن دراستها وتطويرها أيضاً وهناك رسالة يتم إرسالها ورسالة يتم استقبالها أثناء ذلك التواصل. ويمكن إجراء ذلك بطرق مباشرة وغير مباشرة. ويكون التواصل الشخصي ناجحاً عندما يفهم الرسالة كل من مرسلها والمستقبل لها.

السياق:

يشير السياق إلى الشروط التي تسبق أو تحيط التواصل. وهو يتكون من الأحداث السابقة أو الحاضرة و التي ينبع منها معنى الرسالة. وفي حالة الاتصالات المكتوبة يعتمد السياق على الجمل التي تسبق أو تتبع علامات التنصيص في السؤال. وفي المحيطات الفورية قد يكون لون المعاني المنظورة للكلمات. وعادة ما يتحول الحديث الآمن بسهولة إلى غموض أو هجوم في السياق داخل غرفة راحة أو صالة استجمام على سبيل المثال. وهذه المؤثرات لا تشكل بذاتها الرسالة و لكن هذه الفروق الدقيقة والغريبة تغير في تأثير معنى الرسالة .في النهاية فإن السياق يتضمن العالم بأكمله ولكنه عادةً يشير إلى مؤثرات بارزة مثل الآتي:

- المحيط الفيزيائي:

الموسم أو الطقس أو البيئة و الموقع الفيزيائي الحالي.

- الظروف المحيطة:

غرفة الدراسة أو الصراع العسكري أو الخروج للتسوق.

- الخلفيات الثقافية و اللغوية
- التقدم المتطور أو الحالة العاطفية
- القواعد المتناقضة أو المتكاملة:

المدير والعاملون, المعلم والطالب, الآباء والأبناء, الصديق والعدو, الشريك والمنافس.

نظريات:

نظرية عدم التأكد:

تأتي نظرية عدم التأكد من النظرة النفسية المجتمعية. إنها تعالج أساس كيفية اكتسابنا للمعلومات عن الآخرين. وفقاً للنظرية فإن البشر لديهم صعوبة تجاه ما هو غير مؤكد فهم يريدون أن يكونوا قادرين على التنبؤ بالسلوك ولذلك فإنهم يندفعون تجاه السعي وراء معلومات أكثر عن الآخرين. كما تؤكد النظرية أن الغرباء في أثناء المقابلات يتجهون إلى الخطوات المؤكدة وأماكن البحث المعروفة حتى يقللوا من عدم تأكدهم تجاه بعضهم البعض وحتى يكونوا فكرة عما إذا كان الفرد يحب الآخر أو يكرهه. وعندما نتواصل فإننا نصنع خططاً من أجل تحقيق أهدافنا. ولكن عندما تصل لحظات عدم التأكد إلى أقصى درجاتها فإننا نكون حذرين جداً ونعتمد على المعلومات المتاحة لنا أثناء الموقف. وعندما يكون تأكدنا من المعلومات ضئيلاً فإننا نفقد الثقة في خططنا ونلجأ إلى خطط طارئة. كما تؤكد النظرية أيضاً أنه كلما زاد عدم التأكد كلما أصبح هناك مسافات بين البشر وهذه التعبيرات الغير لفظية تميل إلى ترسيخ مبدأ الحد من عدم التأكد. وتشمل بنيات مستوى عدم التأكد الطرق وطبيعة والعلاقات التي تحد من عدم التأكد. فتتضمن الافتراضات الأساسية أن

الفرد سوف يتعامل معرفياً مع وجود عدم التأكد و يتخذ خطوات للحد منه. والشروط المحدودة لهذه النظرية أنه يجب أن يكون هناك نوع من المواقف الاجتماعية في المحيط الخارجي وعملية معرفية تتم بالداخل. وفقاً لهذه النظرية فإننا نحد من عدم التأكد بثلاث طرق:

1- الاستراتيجيات المجهولة: التعرف على الفرد.
2- الاستراتيجيات المعلومة: سؤال الآخرين عن الفرد أو جمع المعلومات عنه.
3- الاستراتيجيات المتفاعلة: طرح الأسئلة والكشف عن الذات.

نظرية التبادل الاجتماعي:

تأتي نظرية التفاعل الاجتماعي تحت منظور التفاعل الرمزي. تشرح هذه النظرية وتصف متى ولماذا يكشف البشر معلومات مؤكدة عن أنفسهم للآخرين .كما تستخدم أيضاً نظرية الاعتماد المتبادل لثيبوت وكيلي (1959) وهذه النظرية تثبت أن العلاقات تنمو وتتطور وتتدهور وتذوب كنتيجة لعملية انكشاف التبادل الاجتماعي. والتي قد تصوَّر كمقايضة للمكاسب والتكاليف معاً بين الشركاء وأعضاء الشركة والآخرين (هستن, برجس 1979). كما تناقش نظرية التبادل الاجتماعي أن المؤثر الرئيسي في العلاقات الشخصية هو إرضاء المصلحة الشخصية لكلا الطرفين. ويقول واضعوا النظرية أن المصلحة الشخصية ليست بالضرورة شيئاً سيئاً و لكن هذا قد يعزز العلاقات تعزيزاً فعلياً. وفقاً للنظرية فإن التفاعل البشري يشبه الصفقة الاقتصادية والتي فيها نسعى إلى إعلاء المكاسب وتقليل التكاليف. فأنت لن تكشف معلومات عن نفسك إلا إذا كانت المكاسب ترضيك و كلما كانت المكاسب تفوق التكاليف فإن حميمية الفرد تجاه الآخر تزداد بمشاركة المعلومات الشخصية كل واحد عن ذاته للآخر. و بنية هذه النظرية تتضمن التوقعات العلاقاتية والمكاسب أو التكاليف المنظورة في العلاقة. وقد ناقش ليفنجر (1965-1976) النجاح الاجتماعي كاعتماد على جميع المكاسب أثناء

العلاقة مثل الأمان العاطفي والوفاء الجنسي. كما ناقش أيضاً أن نجاح أو فشل الزيجات يعتمد على الحواجز التي تُبنى لتحول العلاقة دون تركها مثل التحديات المالية والانجذابات البديلة مثل الخيانة. كما أثبت ليفنجر أن الزيجات سوف تفشل إذا كانت الانجذابات تقل بين كلا الطرفين و إذا كانت الحواجز التي تحول دون ترك الزوج ضعيفة و إذا كانت البدائل الخارجية جذابة. و تتضمن الافتراضات الأساسية أن البشر يقارنون بين المكاسب و التكاليف أثناء تطور العلاقة. والشرط الأساسي لهذه النظرية هو أن يكون هناك على الأقل فردان لديهم نوع من التفاعل. أيضاً ترتبط نظرية التبادل الاجتماعي بنظرية الاختراق الاجتماعي تقريباً.

التفاعل الرمزي:

يأتي التفاعل الرمزي من وجهة نظر اجتماعية وثقافية حيث أنه يعتمد على خلق المعاني المشتركة من خلال التفاعل مع الآخرين. وتركز هذه النظرية على الطرق التي يشكل بها الناس معاني و بنية في المجتمع من خلال التفاعلات. حيث أن البشر يندفعون للعمل على أساس المعاني و الأشياء والأحداث التي يقدمونها للآخرين. ويناقش التفاعل الرمزي أن العالم يتكون من تلك الكائنات الاجتماعية والتي تَدعى بأسماء وتمتلك معاني مصممة اجتماعياً. ومع مرور الوقت عندما يتفاعل الناس معاً فإنهم يلجأون إلى معاني وشروط مؤكدة ومعروفة وبالتالي يفهمون الأحداث بطرق معينة. وهناك ثلاث مفاهيم في هذه النظرية وهي: المجتمع والنفس والعقل

المجتمع:

تنطوي الأعمال الاجتماعية (التي تخلق المعاني) على لفتة أولية من فرد واحد كرد فعل من مبادرة أولية من شخص آخر ونتيجة لها.

النفس:

تأتي الصورة الذاتية من التفاعل مع الآخرين وعلى أساس تصوراتهم. يكوّن الفرد حساً تجاه العالم ويعرف مصيره من خلال التفاعلات الاجتماعية . فالفرد بذاته هو كائن كبير وَمثل كل الكائنات الاجتماعية التي يتم التعرف عليهــا مــن خــلال التفاعلات الاجتماعية مع الآخرين.

العقل:

قدرتك على استخدام رموز كبيرة للاستجابة لذاتك يجعل التفكير ممكناً فأنت تتعرف على الكائنات من حيث كيفية التفاعل معها. تصبح الكائنات ما هو بـداخل عملية عقلية رمزية. وتتضمن بنية هذه النظرية خلق المعانى والمعايير الاجتماعية والتفاعلات البشرية والعلامات والرموز. والافتراض الأساسى لهذه النظرية هو أن المعنى والواقع الاجتماعي يتشكلان من التفاعل مع الآخرين ويجب التوصل إلــى معنى مشترك. والشروط المحدودة لهذه النظرية هي أنه يجب أن يكون هناك عــدد كبير من الناس يتواصلون ويتفاعلون وبالتالى يتم تعيين مواقف أو أشياء.

نظرية الديالكتيك العلائقية:

من أجل فهم نظرية الديالكتيك العلائقية, يجب علينا أولاً أن نفهم على وجــه التحديد ما يشمل مصطلح الخطاب. لذلك فالخطابات هى نظم المعانى التي تُقال كلما جعلنا الكلام واضحاً بصوت عالٍ مع الآخرين أو فــي رؤوســنا عنــدما نجــرى محادثات داخلية. الآن مع الأخذ في الخطاب الطويل واقتران ذلـك مــع نظريــة الديالكتيك العلائقية , يُفترض أن هذه النظرية " تخرج من التفاعل بين الخطابــات المتنافسة ". وأيضاً تطرح هذه النظرية افتراضاً أساسياً وهو " أن الحوار هو فــي وقت واحد وحدة واختلاف", وبالتالى فإن هذه الافتراضات تنوه عن مفهــوم خلــق المعانى داخل أنفسنا والآخرين عندما نتواصل, ومع ذلك فإنها تظهر أيضــاً كيــف يمكن تفسير المعانى ضمن محادثاتنا وفهمها, والتي بالطبع قد يُساء فهمها أحيانــاً,

وبالتالي فإن التفسيرات التي نجدها في الرسائل التواصلية لدينا قد تخلق سلالات في أفعالنا التواصلية والتي يمكن وصفها بأنها " التوترات الجدائلية ". لذا إذا افترضنا أن كل موقف من خطابنا، سواء في المحادثات الخارجية أو الداخلية " بداخل أنفسنا" له خصائص تنافس، فيمكن أن نتخذ نظرية الديالكتيك العلائقية و ننظر إلى الخطابات المتنافسة في محادثاتنا ثم نحلل كيفية أن يكون هذه له تأثير على مختلف جوانب حياتنا. ويمكن رؤية العديد من الأمثلة على ذلك في الأفعال التواصلية اليومية التي نشارك فيها ولكن يمكن على الأرجح أن نجد التوترات الجدلية ضمن الخطابات لدينا في التواصل بين الأشخاص نظراً للطبيعة الوثيقة في العلاقات الشخصية. والمثل المعروف " ينجذب المتضادون، ولكن الطيور على أشكالها تقع " يجسد هذه التوترات الجدلية.

ثلاثية الديالكتيك العلائقية:

من أجل فهم نظرية الديالكتيك العلائقية يجب على الفرد أن يكون ذا وعي بأن هناك ثلاثة أنواع مختلفة من الديالكتيك العلائقية، وهذه الثلاث هي: الترابط والانفصال، اليقين وعدم اليقين، الانفتاح والانغلاق.

الترابط والانفصال:

معظم الأفراد يرغبون بشكل طبيعي أن يكون هناك ترابط وثيق في العلاقات الشخصية التي نحن جزء منهم. ومع ذلك فمن المفترض أيضاً أنه لن تكتمل علاقة دون وجود الأفراد المعنيين داخلها حيث أنها تتضمن أيضاً وقت وجودهم وحدهم. كما يمكن للأفراد الذين لا يتم التعرف عليهم إلا من خلال العلاقات الشخصية أن يفقدوا هويتهم الفردية.

اليقين وعدم اليقين:

يرغب الأفراد في الشعور بالطمأنينة والقدرة على التنبؤ في العلاقات بين الأشخاص التي هم جزء منها. ومع ذلك فإنهم أيضاً يرغبون في وجود مجموعة

متنوعة من التفاعلات التي تأتي من وجود العفوية و الغموض في علاقاتهم كذلك. وقد أظهرت الكثير من الأبحاث أن العلاقات التي تصبح لطيفة ومتناغمة ليست مرغوبة.

الانفتاح والانغلاق:

في العلاقات الشخصية الوثيقة, غالباً ما يشعر الفرد بالضغط للكشف عن معلومات شخصية. ويمكن دعم ذلك الافتراض بالنظر إلى نظرية الاختراق الاجتماعى، والتي هى نظرية أخرى تُستخدم في كثير من الأحيان ضمن دراسة التواصل الشخصى. أيضاً قد يضاعف هذه التوتر الرغبة الطبيعية للحفاظ على بعض الخصوصية الشخصية من الآخرين. النضال في هذه المعنى يوضح جوهر الديالكتيك العلائقية.

الإدارة المنسقة للمعنى:

الإدارة المنسقة للمعنى هى نظرية تفترض أنه عندما يتفاعل فردان مع بعضهما البعض فإن كلاً منهما يبنى تفسيره الخاص وإدراكه وراء ما تعنيه المحادثة التي تدور بينهما. وهناك افتراض أساسي في هذه النظرية يتضمن الاعتقاد الذي يتبناه الأفراد الذين بينهم التفاعل بناءً على القواعد التي من المتوقع أن يتم اتباعها أثناء الانخراط في مجال الاتصالات وهو " أن الأفراد داخل أى وضع اجتماعى يريدون أولاً أن يفهموا ما يجرى ويطبقون أيضاً قواعد لمعرفة الأمور". وهناك نوعان مختلفان من القواعد التي يمكن للأفراد أن يطبقوها في أى حالة تواصلية. وهى القواعد التأسيسة أو القواعد التنظيمية.

القواعد التأسيسة:

هى أساساً قواعد للمعانى تستخدم من قبل الإعلاميين لتفسير أو فهم حدث أو رسالة

القواعد التنظيمية:

هى أساساً قواعد الإجراءات المستخدمة لتحديد كيفية الرد أو التصرف.

يمكن أن نرى مثالاً على ذلك إذا كان المرء يفكر في حالة افتراضـية فـي اثنين من الأفراد يتحدثان. إذا أرسل أحدهما رسالة للآخر فإن مستقبل الرسالة يجب أن يتفاعل معها ويفسر ما تعنيه. يمكن أن يتم هذه في كثير من الأحيـان بشـكل فوري تقريباً لأن قواعد التفسير التي يتم تطبيقها على الوضع هي قواعـد فوريـة وبسيطة. ومع ذلك فهناك بعض الأوقات أيضاً يلجأ فيها الفرد للبحث عـن تفسـير مناسب من القواعد ضمن التفاعل. وهذه يعتمد ببساطة على المعتقدات والتصورات السابقة لدى كل منهما عن التواصل ضمن سياق معين وكيف يمكن تطبيق ذلك على التفاعل التواصلي الحالي. من المهم أيضاً أن نفهم داخل بنيات هـذه النظريـة أن حقيقة قواعد المعنى هذه يتم اختيارها داخل سياق. وعلاوة على ذلك , فإن سـياق الحالة يمكن فهمه باعتبـاره إطاراً لتفسير أحداث معينة. ويعتقـد واضـعوا هـذه النظرية أن هناك عـدداً مختلفاً من السياق يمكن للفرد الرجوع إليه عنـد تفسـير حدث تواصلي ما. ويشمل سياق العلاقة، سياق الحلقة، سياق مفهوم الذات، سـياق النموذج الأصلي.

سياق العلاقة:

هذه السياق يفترض أن هناك توقعات متبادلة بين الأفراد الذين هم أعضاء في مجموعة.

سياق الحلقة:

يشير هذا السياق ببساطة إلى حدث معين يتم فيه تفاعل تواصلي.

سياق مفهوم الذات:

يهتم هذه السياق بشعور الفرد بذاته. أو تعريفه الشخصي لنفسه.

سياق النموذج الأصلي:

هذه السياق هو أساساً صورة مما يعتقده أحد الأشخاص بشأن الحقائق العامة في التبادلات التواصلية.

وعلاوة على ذلك يعتقد بيرس وكورنن أن هذه السياقات المحددة توجد بطريقة هرمية. وتفترض هذه النظرية أن مستوى الجزء السفلي من هذا التسلسل الهرمي يتكون من الفعل التواصلي. وبعده يأتي في التسلسل سياق العلاقة ثم سياق الحلقة و يليها سياق مفهوم الذات وأخيراً سياق النموذج الأصلي.

نظرية الاختراق الاجتماعي:

وضعت من قبل اروين التمان وتايلور دالاس. وقدمت نظرية الاختراق الاجتماعي لتوفير الإطار المفهومي الذي يصف التطور في العلاقات الشخصية. وتشير هذه النظرية إلى المعاملة بالمثل في السلوكيات بين اثنين من الناس الذين هم في عملية تطوير هذه العلاقة. وهذه السلوكيات يمكن أن تختلف بين تبادل لفظي وتبادل غير لفظي والتصورات الشخصية وأيضاً استخدام البيئة من حولهم. وتختلف السلوكيات استناداً إلى مستويات مختلفة من العلاقة الحميمة التي تواجه العلاقة.

نظرية البصل:

تعرف هذه النظرية باسم " نظرية البصل". ويوضح هذه التشبيه أن الشخصيات مثل البصل لديها طبقات وهي تبدأ من الخارج " ما يراه الناس " على طول الطريق حتى النخاع " تلك الذات الخاصة ". وعندما تبدأ العلاقة في التطور، فمن المعتاد بالنسبة للأفراد داخل العلاقة الخضوع لعملية الكشف عن الذات. حيث أن الأفراد عندما يكشفون عن ملعومات عن أنفسهم فإن طبقاتهم تبدأ في التقشير. ومرة واحدة يتم تقشير الطبقات بعيداً حتى أنهم لا يستطيعون إعادتها مرة أخرى، فأنت لا يمكنك إعادة طبقات البصل مرة أخرى. وهناك أربع مراحل مختلفة في نظرية الاختراق الاجتماعي وتشمل هذه المراحل: التوجه، التبادل العاطفي الاستكشافي، التبادل المؤثر، التبادل المستقر.

مرحلة التوجه:

في البداية يتبادل الغرباء كميات قليلة جداً من المعلومات ويكونون حـذرين جداً في تفاعلاتهم.

مرحلة الاستكشاف العاطفي:

بعد ذلك, يصبح الأفراد إلى حد ما أكثر ودية وراحة مع أنماط اتصالاتهم.

التبادل المؤثر:

في المرحلة الثالثة, يصبح هناك كمية عالية من التواصل المفتوح بين الأفراد وعادة ما تتكون هذه العلاقات مـن الأصـدقاء المقـربين أو الشـركاء أو حتـى الرومانسيين.

التبادل المستقر:

المرحلة النهائية تتكون ببساطة من تعبيرات مستمرة مـن أنـواع مفتوحـة وأنواع شخصية من التفاعل.

إذا كان الشخص سريعاً في التنقل بين هذه المراحل ويتبـادل الكثيـر مـن المعلومات بسرعة كبيرة جداً , قد يرى المتلقي أن هذه التفاعل سلبي وهذه العلاقة تكون أقل احتمالاً في أن تستمر.

مثال على ذلك:– التقيت جحيني بجوستن لأنهم كانوا يجلسون على طاولـة واحدة في حفل زفاف. وفي غضون دقائق من مقابلة أحدهما للآخر, تشارك جستن مع جيني في نقاش صغير. فقررت جيني أن تقول لجستن كل شئ عـن صـديقها السابق وعن الكثير من البؤس الذي سببه بداخلها. هذا هو نوع من المراحل الثالثة والرابعة في المشاركة و ليس مرحلة واحدة. و يرجع ذلك إلى حقيقة أن جيني قالت لجستن أكثر بكثير مما يريد أن يعرفه. و هنا ربما ينظر هو إليها بشكل سـلبي أو يعتقد أنها مجنونة وهذه قد يمنع أي علاقة يمكن أن تحدث بينهما في المستقبل.

يعتقد ألتمان وتايلور أن مبادئ نظرية التبادل الاجتماعي هي التنبؤ بدقة عما إذا كان الناس سوف يخاطرون في الكشف عن ذواتهم أم لا. وشملت المبادئ النتائج العلائقية والاستقرار العلائقي والرضا العلائقي. وتفترض هذه النظرية أن النتيجة المحتملة هي الموقف الذي يتم فيه اتخاذ قرار في كمية المعلومات التي يختارها الفرد في تبادل المعلومات الشخصية و ذلك عن طرق وزن المكاسب والخسائر التي قد يحصل عليها. بسبب الأنانية الأخلاقية وأن الأفراد دائماً في محاولة لتحقيق أقصى قدر من المتعة وتقليل آلامهم، فإنهم يتصرفون من دافع المصلحة الشخصية. فإذا كان الشخص يسبب لك الكثير من المتاعب أكثر جداً مما يمكن احتماله, فمن المرجح أنك سوف تتخلص منه كصديق لأنه يقلل من المتعة في حياتك.

وهناك مثال على نظرية الاختراق الاجتماعي يمكن أن ينظر إليه عندما يفكر المرء في حالة افتراضية مثل مقابلة شخص ما لأول مرة. وعمق الاختراق هو درجة من الحميمية تم تحقيقها خلال العلاقة. عندما يتقابل فردان لأول مرة، فإن التوقع الثقافي أنه سيتم تبادل المعلومات الشخصية فقط. وذلك يمكن أن يشمل الأسماء والمهن وأعمار المشتركين في الحوار فضلاً عن أي ملعومات أخرى غير شخصية, ولكن ذلك يحدث إذا كان الأعضاء المشاركون في الحوار قد قرروا الاستمرار ومواصلة العلاقة مع استمرار تبادل الرسائل والمعلومات الشخصية المتبادلة. وعرف ألتمان و تايلور ذلك على أنه عمق واتساع في الكشف عن الذات. وعرف غريفين العمق " أنه درجة من الكشف في منطقة معينة من حياة الأفراد " وعرف الاتساع أنه " مجموعة من المجالات في حياة الأفراد يمكن كشف ملعومات بداخلها."

ناقش ألتمان وتايلور أربع ملاحظات تسبب حدوث العلاقة وهي:

1- يتم تبادل معلومات هامشية على نحو أقرب من معلومات خاصة.

2- الكشف الذاتي هو المعاملة بالمثل خاصة في المراحل الأولى من تنمية العلاقة.

3- يكون الاختراق سريعاً في البداية و لكنه يصبح بطيئاً بسرعة حتى يتم التوصل إلى الطبقات الداخلية.

4- تحدث عملية تدريجية من انسحاب طبقة تلو الأخرى.

واسطة الكمبيوتر والاختراق الاجتماعي:

من المهم أيضاً أن نلاحظ حقيقة أنه نظراً للتبادلات التواصلية الحالية التي تنطوي على كمية عالية من المحادثات بواسطة الكمبيوتر الذي يدخل في الاتصالات وينبغي أن يتم معالجة هذه المجال من الاتصالات بالاعتماد على نظرية الاختراق الاجتماعي. ويبدو أن التواصل عبر الانترنت يتبع مجموعة مختلفة من القواعد. لأن الكثير من التواصل عبر الإنترنت بين الناس يحدث على مستوى المجهول، ويعطي الأفراد حرية التخلي عن قواعد الكشف عن الذات بين الأشخاص. بدلاً من الكشف ببطء عن الأفكار الشخصية و العواطف و المشاعر للآخرين فإن الأشخاص المجهولين قادرون على الكشف عن معلوماتهم الشخصية فوراً و دون وجود نتيجة لذلك. وتلاحظ يدبيتر أن مستخدمي الفيسبوك يكشفون عن ذواتهم عن طريق نشر المعلومات الشخصية والصور والهوايات والرسائل. ووجدت الدراسات أن مستوى المستخدم في الكشف عن الذات يرتبط مباشرة بمستوى الاعتماد المتبادل على الآخرين. وذلك قد يؤدى إلى نتائج سلبية نفسية وعلائقية. كما تظهر الدراسات أيضاً أن الناس يكونوا أكثر عرضة للكشف عن المعلومات الشخصية أكثر مما لو كانوا وجهاً لوجه في التواصل. ويرجع ذلك في المقام الأول إلى مستوى أعلى من التحكم في سياق وسيلة الاتصال عبر الانترنت. و بعبارة أخرى فإن الأفراد الذين لديهم فقر في المهارات الاجتماعية قد يفضلون وسيلة الفيسبوك أكثر من الأفراد الذين لديهم المزيد من السيطرة. وهذه قد يؤدى إلى تجنب الاتصال وجهاً لوجه والذي هو ضار بلا شك في التعامل مع الآخرين.

والسبب في أن الكشف عن الذات تم وصفه بأنه محفوف بالمخاطر أنه في كثير من الأحيان يخضع الأفراد لشعور بعد اليقين والقابلية في الكشف عن المعلومات الشخصية التي يمكن أن يتم الحكم عليها بطريقة سلبية من قبل المتلقى. وبالتالى فهذا سبب في أن الاتصال وجهاً لوجه يجب أن يتطور في مراحل عندما تتطور العلاقة الأولية.

نظرية الأنماط العلائقية في التفاعل:

نظرية الأنماط العلائقية في التفاعل هي تقليد معرفي تدرس كيفية تعريف العلاقات من خلال تفاعل الشعوب أثناء الاتصال. وأرسى جريجوري باتيسون وبول وآخرون الأساس لهذه النظرية ومضوا في ذلك حتى أبحوا معروفين باسم الجماعة بالو ألتو. وأصبحت نظريتهم الأساس للعلماء الذين يبحثون في مجال الاتصالات ودراسة العلاقات.

الاتصالات في كل مكان:

تذكر المجموعة بالو ألتو أن وجود الشخص ينتج وحده تعبير عن الأشياء في أنفسهم وعلاقاتهم مع الآخرين. فلا يمكن أن يتجنب الأشخاص ذلك وحتى إذا فعلوا ذلك فإنه سيتم قراءتهم كبيان من قبل الآخرين. وهذه التفاعل في كل مكان يؤدى إلى إنشاء " توقعات " و"أنماط" والتي تستخدم لتحديد وشرح أنواع العلاقة.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

1. القرآن الكريم والسنة الشريفة
2. العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية-فن التواصل وصناعة التميز- المكتبة العصرية- 2014- عبد الخالق محمد.
3. شبكات التواصل الاجتماعي والممارسة الاعلامية- دار الفجر للنشر والتوزيع- 2014-نيك كولدري.
4. الاعلام الجديد وشبكات التواصل الاجتماعي- دار اسامة للنشر والتوزيع- 2014.
5. دور التنشئة الاجتماعية في تشكيل السلوك- مكتبة جزيرة الورد -2013.
6. مساهمات في التنشئة الاجتماعية- دار الفارابي- 2012-زكي جمعة.
7. الذكاء العاطفي والتعلم الاجتماعي العاطفي-دار الفكر للنشر-2012.
8. الذكاء الاجتماعي - دار الحرام للنشر-2011-جون اليكس.
9. مهارات التواصل بين الافراد في العمل-دار المسيرة- 2011-جون جيلز.
10. دليل مهارات التواصل الاجتماعي الناجح مع الاخرين-الدار العربية للعلوم-2005-ولسن ليرنك.
11. مهارات التواصل بين المرسة والبيت-دار الفكر للنشر والتوزيع-2004-محمد متولي.
12. تنمية مهارات التواصل الشفوي والتحدث- مجموعة النيل العربية- 2000- محمد عطية.

المراجع الاجنبية:

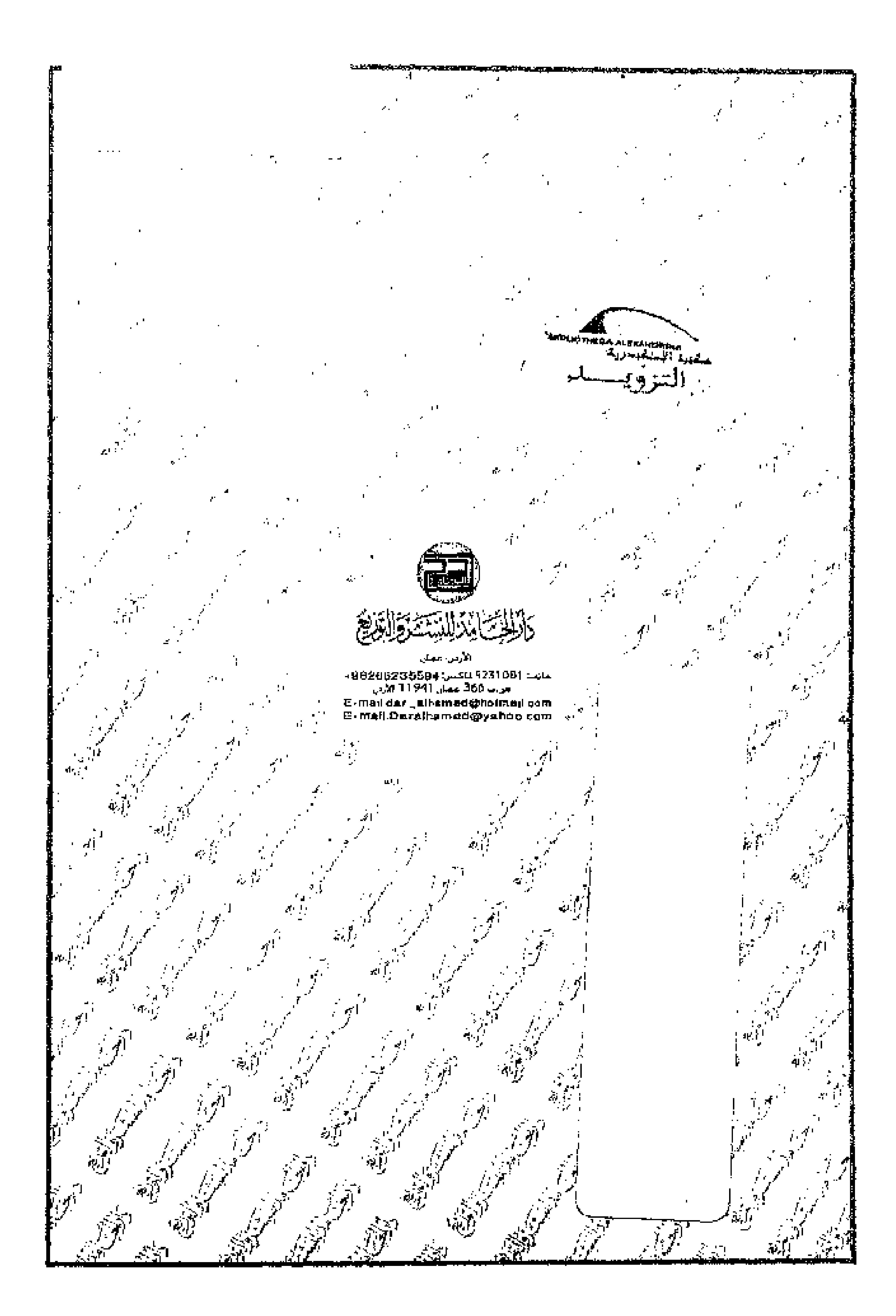
- Ambady, N., Hallahan. M., & Rosenthal, R. (1995). On judging and being judged accurately in zero-acquaintance situations. Journal of Personality and Social Psychology, 69, 518–529.
- Aron, A., Aron, E. N., & Smollan, D. (1992). Inclusion of Other in the Self Scale and the structure of interpersonal closeness. Journal of Personality and Social Psychology, 63, 596–612.
- Aron, A., Aron, E. N., Tudor, M., & Nelson, G. (1991). Close relationships as including other in the self. Journal of Personality and Social Psychology, 60, 241–253.
- Biesanz, J. C., West, S. G., & Millevoi, A. (in press). What do you learn about someone over time? Acquaintanceship and the development of variable- and target-centered agreement in judgments of personality. Journal of Personality and Social Psychology.
- Blackman, M. C., & Funder, D. C. (1998). The effect of information on consensus and accuracy in personality judgment. Journal of Experimental Social Psychology, 34, 164–181.
- Funder, D. C. (1995). On the accuracy of personality judgment: A realistic approach. Psychological Review, 102, 652–670.
- Funder, D. C., & Colvin, C. R. (1988). Friends and strangers: Acquaintanceship, agreement, and the accuracy of personality judgment. Journal of Personality and Social Psychology, 55, 149–158.
- Funder, D. C., & Colvin, C. R. (1991). Explorations in behavioral consistency: Properties of persons, situations, and behaviors. Journal of Personality and Social Psychology, 60, 773–794.
- Gosling, S. D., Ko, S. J., Mannarelli, T., & Morris, M. E. (2002). A room with a cue: Personality judgments based on offices and bedrooms. Journal of Personality and Social Psychology, 82, 379–398.
- Hall, J. A., & Veccia, E. M. (1990). More "touching" observations: New insights on men, women, and interpersonal

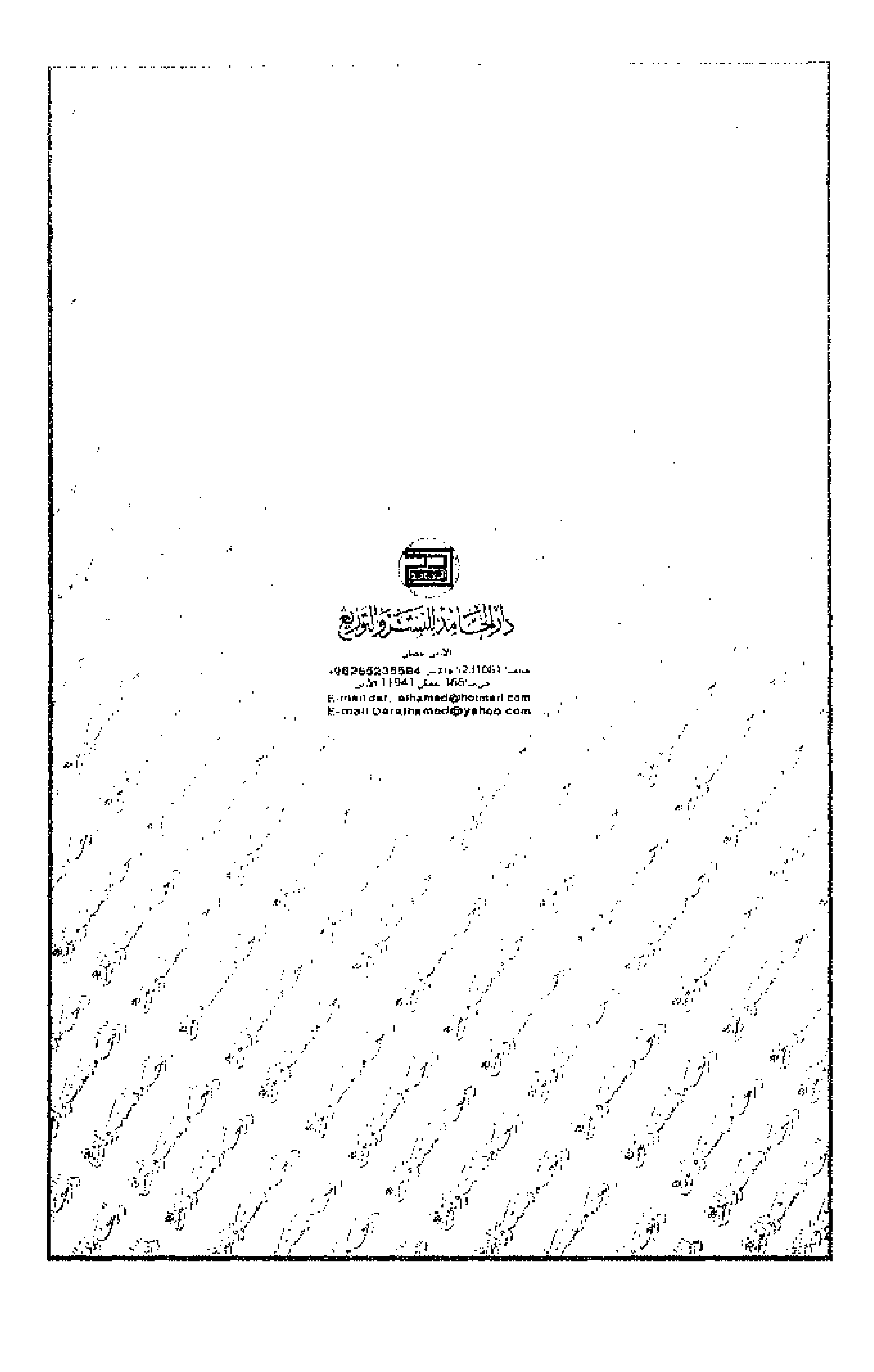
touch. Journal of Personality and Social Psychology, 59, 1155–1162.

- Helgeson, V. S., Shaver, P., & Dyer, M. (1987). Prototypes of intimacy and distance in same-sex and opposite-sex relationships. Journal of Social and Personal Relationships, 4, 195–233.
- Kenny, D. A. (1991). A general model of consensus and accuracy in interpersonal perception. Psychological Review, 98, 155–163.
- Kolar, D. W., Funder, D. C., & Colvin, C. R. (1996). Comparing the accuracy of personality judgments by the self and knowledgeable others. Journal of Personality, 64, 311–337.
- Laurenceau, J.-P., Barrett, L. F., & Pietromonaco, P. R. (1998). Intimacy as an interpersonal process: The importance of self-disclosure, partner disclosure, and perceived partner responsiveness in interpersonal exchanges. Journal of Personality and Social Psychology, 74, 1238–1251.
- Laurenceau, J.-P., Rivera, L. M., Schaffer, A. R., & Pietromonaco, P. R. (2004). Intimacy as an interpersonal process: Current status and future directions. In D. J.Mashek & A.Aron (Eds.), Handbook of closeness and intimacy (pp. 61–78). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Levesque, M. J., & Kenny, D. A. (1993). Accuracy of behavioral predictions at zero acquaintance: A social relations analysis. Journal of Personality and Social Psychology, 65, 1178–1187.
- Paulhus, D. L., & Bruce, M. N. (1992). The effect of acquaintanceship on the validity of personality impressions: A longitudinal study. Journal of Personality and Social Psychology, 63, 816–824.
- Pronin, E., Kruger, J., Savtisky, K., & Ross, L. (2001). You don't know me, but I know you: The illusion of asymmetric insight. Journal of Personality and Social Psychology, 81, 639–656.
- Putnam, R. (2000). Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community. New York: Simon & Schuster.
- Quigley R and Thornley L (2011). Literature review on community cohesion and community severance: Definitions

and indicators for transport planning and monitoring. Wellington: Quigley and Watts Ltd.

- Starzyk, K. B., Holden, R. R., Fabrigar, L. R., & MacDonald, T. K. (2006). The Personal Acquaintance Measure: A tool for appraising one's acquaintance with any person. Journal of Personality and Social Psychology, 90, 833-847.
- Taylor, D. A., & Altman, I. (1987). Communication in interpersonal relationships: Social penetration processes. In M. E.Roloff & G. R.Miller (Eds.), Sage annual reviews of communication research: Vol. 14. Interpersonal processes: New directions in communication research (pp. 257–277). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Wright, P. H. (1984). Self-referent motivation and the intrinsic quality of friendship. Journal of Social and Personal Relationships, 1, 115–130.
- Zebrowitz, L. A., & Collins, M. A. (1997). Accurate social perception at zero acquaintance: The affordances of a Gibsonian perspective. Personality and Social Psychology Review, 1, 203–222.


BIBLIOTHECA ALEXANDRINA
مكتبة الإسكندرية
التزويد
دار الحامد للنشر والتوزيع
الأردن - عمان
هاتف 5231081 فاكس: 0096265235594+
ص.ب 366 عمان 11941 الأردن
E-mail:dar_alhamed@hotmail.com
E-mail:Daralhamed@yahoo.com



دار الحامد للنشر والتوزيع

الأردن - عمان

هاتف 5231081 فاكس +96265235584

ص.ب 366 عمان 11941 الأردن

E-mail dar_alhamed@hotmail.com

E-mail Daralhamed@yahoo.com



مهارات التواصل الإجتماعي



دار الحامد للنشر والتوزيع
الأردن-عمان
هاتف: 5231081 فاكس: 96265235594+
ص.ب:366 عمان 11941 الأردن
E-mail:dar_alhamed@hotmail.com
E-mail:Daralhamed@yahoo.com



دار التعليم العالي
والبحث الاكاديمي
حي عداش. خرايسية - الجزائر
هاتف: 021555278 فاكس: 021541135
ص.ب: 15 سعيد حمدين _ بئر مرادرايس الجزائر 1602
arsemdoc@yahoo.fr





9 789957 328788